

Doctora

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

agendaregulatoria@crcom.gov.co; atencioncliente@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios al borrador de Agenda Regulatoria CRC-2026-2027

Apreciada Directora,

Reciba un cordial saludo. Por medio del presente documento, **Partners Telecom Colombia S.A.S.** (en adelante, "PTC"), se permite presentar sus comentarios al borrador de agenda regulatoria publicado por la CRC, con el fin de aportar con argumentos y propuestas constructivas, que permitan que este documento aborde las complejas necesidades y realidades de la industria, respondiendo a los fines de intervención que establece la Ley especial del sector TIC y a las funciones de las que el legislador dotó a la comisión, de manera tal que se promueva la competencia, se evite el abuso del poder de mercado y de la posición de dominio, se incentive la inversión, y se persiga un adecuado desarrollo del sector para garantizar más y mejores servicios, en beneficio de los usuarios y del desarrollo digital del país.

Así pues, de manera inicial PTC manifiesta su reconocimiento a la gestión desarrollada por la CRC para identificar, depurar y priorizar los temas y propuestas que conforman el borrador de la agenda, que denotan en principio, el propósito de continuar atendiendo las necesidades regulatorias del sector y mantener el marco normativo alineado con sus dinámicas de competencia y con los desafíos actuales.

I. COMENTARIOS GENERALES DE LA AGENDA.

Destacamos positivamente que en la propuesta de Agenda Regulatoria de la CRC se menciona el desarrollo de algunas iniciativas incluidas como consecuencia de los efectos esperados de la reconfiguración de los mercados de telecomunicaciones en curso derivada de la integración empresarial entre TIGO-

UNE y MOVISTAR, la cual ya fue autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante Resolución 94169. Así como también la visión que el regulador ha expresado en el comunicado de prensa que fuese publicado con posterioridad a esa decisión de la autoridad de competencia¹, en el que destacó que intensificaría la labor regulatoria y de seguimiento para asegurar un entorno competitivo que promueva la inversión, la innovación y el bienestar de los usuarios, reconociendo que esta integración empresarial puede traer consecuencias nocivas de gran calado en los mercados mayoristas y minoristas móviles, por el aumento de concentración y por el riesgo de efectos coordinados, en una estructura de duopolio de facto.

Así pues, en dicho comunicado que revela cuales de los proyectos regulatorios contenidos en la agenda tienen un enfoque reactivo pero analítico frente a los impactos de esa integración empresarial, haciendo hincapié en tres proyectos o iniciativas regulatorias concretas. PTC comparte dichas iniciativas, y debe incluso destacar dentro de ellas la ingente necesidad de intervenir el mercado mayorista de acceso y originación móvil, preminentemente con respecto a la disminución sustancial de sus tarifas, pero también a incluir obligaciones y deberes técnicos que permitan el adecuado desarrollo de relaciones de acceso en Roaming Automático Nacional, en tecnología 4G e implementando Volte, como funcionalidad indispensable para el apagado de redes legadas.

Sin embargo, consideramos respetuosamente que el borrador de agenda regulatoria debe modificarse y ampliarse, de forma tal que en el texto mismo de la agenda, se indique con claridad lo mismo que indicó la CRC en su comunicado de prensa, especialmente frente a la finalidad o necesidad que motiva dichas iniciativas regulatorias.

Incluso, para PTC, la CRC debería tener dentro de sus pilares y objetivos estratégicos que orientan la construcción de la agenda, la priorización de medidas regulatorias ex ante para preservar la competencia, especialmente ante las complejas realidades de los mercados móviles y sus muy altos niveles de concentración.

En criterio de PTC, el desarrollo y la implementación ágil de dichas medidas por parte de la CRC resulta indispensable con el fin de mitigar eventuales riesgos al

¹ <https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-se-pronuncia-luego-decision-sic-sobre-integracion-tigo-une-y>

mercado y garantizar condiciones adecuadas para la prestación de los servicios móviles.

En este contexto, resulta entonces imperativo que la CRC no solo concentre sus esfuerzos en agilizar y adoptar con urgencia las medidas regulatorias derivadas de dicha determinación, sino que, además, incorpore en la Agenda Regulatoria 2026-2027, de manera expresa, como uno de sus principales pilares u objetivos estratégicos, la formulación y adopción de un conjunto de medidas de regulación ex ante orientadas a preservar la competencia en el mercado de servicios móviles.

La adopción oportuna de estas medidas resulta indispensable para evitar la consolidación de un escenario de carácter duopólico que pueda afectar negativamente a los usuarios, así como comprometer la permanencia de otros agentes del mercado tanto móviles, especialmente aquellos que como WOM son retadores o de menor escala, como operadores móviles virtuales, poniendo en riesgo la pluralidad, diversidad y sostenibilidad competitiva del sector.

Es muy claro que en lugar de plantearse el desarrollo y la publicación de propuestas regulatorias y la adopción de decisiones de otras temáticas regulatorias que evidentemente no tienen el mismo nivel de urgencia y prioridad que las medidas de regulación que la CRC debe adoptar en forma urgente e inmediata para mantener la competencia sana del mercado de servicios móviles a nivel mayorista y minorista como resultado de la integración entre Tigo y Movistar.

Es tal la magnitud del impacto nocivo que la integración entre Tigo y Móvil tiene para la industria de las telecomunicaciones, que afecta los mercados mayoristas y minoristas de servicios fijos, móviles y de televisión inclusive, llevando a que Colombia se vuelva el país más concentrado de Europa Occidental y de América del sur, superando con cierto margen la concentración, declarada como Posición Significativa de Mercado, generando una abierta amenaza de exclusión del mercado de los operadores de menor escala, todo lo cual afecta no solo la libre competencia como derecho individual y colectivo, sino también el bienestar de los usuarios.

En concordancia con lo expuesto, PTC solicita respetuosamente a la CRC que modifique la priorización de los proyectos y de sus hitos de publicación, enfocándose en iniciativas regulatorias que tendrán un enfoque preventivo y correctivo o mitigador, atendiendo a la integración y a las precarias condiciones

de competencia de algunos mercados, como el mayorista, y sin las cuales es evidente que se compromete el esquema mismo de libre competencia y la continuidad de operadores de menor escala en el mercado.

Así pues, iniciativas como la intervención en el mercado mayorista de acceso y originación móvil, se requiere que sean decididas a más tardar en el primer trimestre de 2026 y no en el segundo trimestre de 2026 como se plantea en el borrador publicado. La CRC conoce plenamente que las tarifas actuales generan un estrechamiento de márgenes al estar por de 2 a casi 3 veces por encima de los precios promedio de los servicios minoristas, e igualmente que avalan una discriminación tarifaria entre diferentes esquemas contractuales de acceso a redes de acceso móvil, sin que exista diferenciación técnica que así lo justifique.

Así mismo, solicitamos respetuosamente que se adicione el enfoque de las diferentes iniciativas, o que se incluya una iniciativa transversal a todos los pilares, que será aquella que analice y revise el impacto de la reconfiguración de los mercados por la integración entre Tigo y Movistar, de forma transversal en todo el marco regulatorio vigente. Sin que esto sea causal para retrasar proyectos regulatorios ya identificados como de priorización y urgencia.

Al respecto es importante traer a colación lo señalado por la OCDE sobre los problemas que causa una estructura de mercado muy concentrada:

*"El derecho de la competencia suele desarrollar y aplicar presunciones estructurales, basándose en aportaciones de la teoría económica dominante y en evidencia empírica que destaca cómo los mercados más concentrados tienden, **por lo general, a ser menos eficientes en la atención al cliente, a ofrecer precios más altos, a reducir la producción y a limitar la innovación en comparación con los mercados menos concentrados** (Hovenkamp, 2018[22]).*

*A pesar de ciertas críticas relacionadas con la definición de mercado (véase la sección 3.1) y la preocupación general por los posibles costes derivados de errores (véase la sección 3.3.2), **el uso de presunciones estructurales se fundamenta generalmente en razones económicas, lo que explica su relevancia en la aplicación de la normativa antimonopolio y cómo las autoridades de competencia pueden utilizarlas para abordar de forma preventiva posibles problemas de competencia que, de otro modo, podrían perjudicar a los consumidores** (Kades, 2024[23])."*(Negrilla fuera del texto).²

² OCDE, "The Use of Structural presumptions in Antitrust, Roundtables on Competition Policy Papers, No. 317.

II. COMENTARIOS PARTICULARES.

Los comentarios que a continuación se plasmaran, se abordan conforme a los cuatro pilares relacionados en la Agenda Regulatoria 2026-2027 por parte de la CRC.

II.I. FRENTE A LOS USUARIOS.

➤ **Frente a la reconfiguración de los mercados de telecomunicaciones como resultado de la potencial integración de TIGO-UNE y MOVISTAR / Régimen de Protección de Usuarios**

Teniendo en cuenta que la CRC dividió su agenda en cuatro ejes temáticos: (i) *Usuarios*, (ii) *Prospectiva Sectorial*, (iii) *Mercados y Competencia*, y (iv) *Fortalecimiento estratégico institucional*, se identificó que la integración de TIGO-UNE y MOVISTAR hace necesario revisar el Régimen de Protección de usuarios.

Con lo cual, se indicó que la segunda fase del proyecto será abordada las siguientes temáticas:

- La efectividad de los canales de atención y su digitalización;
- El ámbito de aplicación del RPU frente a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) que prestan servicios mediante SMS;
- La clasificación de usuarios suscriptores y usuarios beneficiarios y sus derechos y obligaciones;
- Las condiciones para la terminación unilateral del contrato por parte de los PRSTM;
- Las fricciones y dificultades operativas en la portabilidad y en la validación de identidad de los usuarios para la realización de trámites y solicitudes ante los PRST,
- Cualquier otro aspecto que sea identificado con ocasión de la participación sectorial durante el desarrollo general del proyecto

La integración en curso entre Tigo y Movistar evidencia la necesidad de incorporar en la Agenda la revisión del Régimen de Protección de Usuarios, también es cierto que dicha concentración afecta otros ejes temáticos respecto de los cuales la CRC no realizó justificación alguna para su exclusión. En este sentido, PTC echa de menos que, dentro del eje de mercados y competencia, no

se haya contemplado el análisis de los efectos colaterales derivados de dicha integración, pese a su potencial impacto en la dinámica competitiva del sector.

Téngase en consideración que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), mediante concepto con radicado No. 24-546942, en el marco del análisis de la preevaluación de la operación de integración empresarial, advirtió sobre los posibles efectos que dicha operación podría generar en los mercados de telecomunicaciones, con especial énfasis en los riesgos para la dinámica competitiva. Al respecto, señaló:

“De acuerdo con los análisis adelantados hasta el momento y de conformidad con las consideraciones que la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (En adelante, CRC) presentó mediante la comunicación que se identificó con el radicado No. 24-546942-646, la operación proyectada tiene el potencial de afectar los siguientes mercados relevantes: (i) mercados mayoristas de terminación; (ii) mercado mayorista portador; (iii) mercado mayorista de acceso y originación móvil; (iv) mercado minorista voz saliente local y nacional; (v) mercados minoristas de acceso a internet fijo; (vi) mercado minorista de televisión multicanal; (vii) dúo play 2; (viii) triple play; (ix) mercado minorista voz saliente móvil a nivel nacional; (x) mercado minorista voz saliente móvil a nivel nacional; (xi) mercado minorista voz saliente de larga distancia internacional a nivel nacional; (xii) mercado minorista de internet móvil; (xiii) mercado minorista de servicios móviles a nivel nacional; y (xiv) otras actividades asociadas al uso de infraestructura pasiva para la prestación de servicios de telecomunicaciones”

Con base en lo expuesto, resulta evidente, como se ha señalado previamente, la necesidad de adelantar un análisis integral de competencia. En este sentido, es fundamental enfatizar en el mercado mayorista de acceso y origen móvil, el cual, a cierre de 2023, registró un Índice de Herfindahl-Hirschman (en adelante, “IHH”)³ ade **3.445**, con **Movistar** y **Tigo** como principales participantes, con participaciones del **37,98 %** y **37,45 %**, respectivamente, seguidos por **Claro** con

³ El índice de Herfindahl-Hirschman (IHH) mide el grado de concentración de las empresas que participan en un mercado. Su valor varía entre 0 y 10.000 puntos, y cuanto mayor sea, más concentrado se considera el mercado. Su cálculo se realiza sumando los cuadrados de las participaciones de mercado (shares) de cada una de las empresas que allí compiten.

una participación cercana al **24 %**. Y como únicos agentes que ofrecían condiciones o tarifas negociadas.

Bajo este escenario, se estima que, como resultado de la eventual integración analizada, el IHH ascendería a aproximadamente **6.258**, lo que representa un incremento cercano a **2.813 puntos**⁴, reflejando una afectación negativa al nivel de concentración y un riesgo competitivo que exige la adopción de medidas regulatorias oportunas y proporcionales.

Asimismo, es pertinente destacar que, en relación con el servicio de RAN, al cierre de 2023 **Movistar** registraba una participación del **38,6 %**, mientras que **Tigo** contaba con una participación del **20,1 %**. Lo que implica que el IHH ascendiera a 3587 puntos, y que, tras la integración, aumentaría en aproximadamente 1452 puntos.

En línea de lo expuesto, existen factores adicionales que deben ser tenidos en cuenta y que aumentan el riesgo de efectos coordinados y negativos derivados de la operación, particularmente en relación con el comportamiento actual de los intervinientes frente a terceros y los posibles incentivos a modificar esa conducta. En la práctica, se observa que Claro no participa activamente en dos frentes clave de acceso mayorista: (i) no aloja actualmente Operadores Móviles Virtuales (OMV) y (ii) no permite acceso a Roaming Automático Nacional (RAN) más allá de las obligaciones regulatorias mínimas. En contraste, tanto Tigo como Movistar si competían en los mercados mayoristas, permitiendo el desarrollo de OMV sobre sus redes y accediendo a condiciones negociadas para la provisión del RAN más favorables.

Esta situación también fue advertida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual señaló que la propuesta de integración plantea el riesgo de que la entidad resultante modifique sus conductas históricas y se alinee estratégicamente con CLARO, su nuevo competidor estructural, con el fin de replicar o aproximarse a su modelo de red. Tal comportamiento podría estar sustentado en incentivos racionales asociados a la convergencia en estructuras de costos y modelos comerciales, especialmente en un escenario duopólico, en el cual las dos empresas dominantes podrían dejar de competir – aun sin colusión explícita– en la provisión de servicios mayoristas como el

⁴ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Radicación 24-546942- Integraciones.

alojamiento de OMV o el acceso a RAN, reduciendo así las presiones competitivas sobre precios e innovación en el mercado minorista.⁵

Para ello, el MINTIC destaca que este tipo de efecto unilateral –“aunque no se traduzca en una subida directa de precios al consumidor final– puede materializarse en la eliminación de opciones de entrada o permanencia para operadores pequeños y virtuales, aumentando barreras de acceso y debilitando la competencia estructural en el mediano plazo. La desaparición del entorno competitivo OMV afectaría particularmente a nichos sensibles de usuarios que hoy se benefician de la presencia de dichos agentes”⁶.

Ante lo expuesto, solicitamos también al regulador, con el mayor respeto pero de forma vehemente, que establezca medidas diferenciales para PTC como operador de menor escala y principal dinamizador de la competencia, como único tercer competidor viable en el corto plazo, ya que debe propenderse porque ese tercer agente no sea excluido o debilitado en un nuevo entorno duopolico, ya que la efectividad de competencia depende considerablemente de jugadores disruptivos como PTC, que puedan sostenerse y crecer.

Además, debe tenerse en consideración que la CRC cita como referencia el Informe *Draghi* sobre el futuro de la competitividad europea, en el cual se identifica que la Unión Europea se ha beneficiado históricamente de un entorno caracterizado por la pluralidad de agentes y precios bajos en favor de consumidores y empresas, los proveedores de servicios móviles y fijos han enfrentado una disminución en la rentabilidad del sector.

El informe mencionado expone que el mercado europeo presenta una estructura fragmentada, con un número elevado de operadores de telecomunicaciones, lo que, ha conllevado a la estructuración de estrategias de inversión para la industria

En contraste, en el caso colombiano se observa una estructura altamente concentrada, que evidencia marcadas asimetrías entre los distintos agentes y dificulta el desarrollo de condiciones de competencia efectiva, consolidando posiciones de dominancia y posibles efectos de concertación del mercado y

⁵ MINTIC. Solicitud de concepto técnico sobre la operación de integración entre las sociedades COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (en adelante “TIGO”), subsidiaria de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (en adelante, “UNE”, y junto con TIGO, “TIGO-UNE”), y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (en adelante, “MOVISTAR”) con radicado No. 24-546942.

⁶ Ibidem.

generando una amenaza altamente latente para la garantía de la prestación de los servicios del tercer operador.

Por lo anterior, consideramos que el regulador, en el ejercicio de las funciones que le asigna la Constitución en sus artículos 333 y 334, debe advertir en su análisis prospectivo, particularmente en materia de competencia, las condiciones de asimetría que se generarían entre los operadores habilitados tras la eventual integración.

La validación de dichas condiciones resulta preponderantes para evaluar la necesidad de ajustar obligaciones diferenciales que permitan mitigar las barreras de permanencia en el mercado derivadas de la integración anunciada.

En este sentido, la ausencia de un proyecto orientado a revisar la estructura competitiva del mercado y definir medidas frente a los efectos de dicha operación podría llevar a que el nuevo ente integrado empiece a utilizar y abusar inclusive, de su poder de mercado. poder de mercado al nuevo ente integrado, por parte de los operadores resultantes, configurando un escenario de duopolio frente al cual sería difícil responder de manera efectiva y que limitaría la entrada y sostenibilidad de nuevos participantes.

Esta situación genera especial preocupación entre los operadores de menor escala, en la medida en que podría conllevar a que las necesidades de los usuarios y las estrategias comerciales se tornen insuficientes para evitar la eventual salida del mercado o aniquilación competitiva de dichos agentes.

Por otra parte, en relación con la primera fase que analizará la CRC sobre la modificación al Régimen de Protección de Usuarios, PTC guarda interés en lo expuesto en el documento de Agenda 2026-2027; sobre las condiciones de las ofertas para la recuperación de usuarios postados.

Como es de conocimiento de la Comisión, PTC viene relacionando actuaciones no debidas por parte de ciertos operadores posterior al proceso de portabilidad. Por lo cual, resulta necesario integrar en esta primera fase de la agenda la validación de conductas anticompetitivas de winback.

Se considera importante que la CRC, en su rol como regulador ex ante, a partir de las consideraciones y evidencia aportada por presuntas conductas anticompetitivas realice una modificación a la normativa actual de la resolución 7684 de 2025, en lo relacionado con El Win-Back.

A nivel internacional, se ha identificado que países como Malta han avanzado en la discusión relativa a las prácticas de win-back. En particular, el regulador Malta Communications Authority (MCA) adoptó las siguientes medidas:

Decisión 1: Durante el proceso de portabilidad, los operadores donantes no deberán iniciar contacto con un suscriptor que haya solicitado la portabilidad del número y no deberán involucrarse en tácticas de "recuperación".

Decisión 2: La MCA reconfirma que los suscriptores que portaron su número no podrán volver a portarlo hasta que hayan transcurrido dos meses desde la finalización del proceso de portación.

Decisión 3: La MCA ordena que el operador donante no inicie contacto con un suscriptor que haya portado su número y no se involucre de otra manera en "Recuperarlo" hasta que hayan transcurrido dos meses desde la finalización del proceso de portabilidad.

De las decisiones adoptadas por Malta, se evidencia que dicho país ha logrado superar las contradicciones generadas por la medida de restricción de win-back. En particular, la Decisión No. 2 establece como efecto que los usuarios permanezcan vinculados al operador receptor durante un periodo mínimo.

Una condición similar se observa en la India, donde se exige, como criterio de elegibilidad para presentar una solicitud de portación, que la línea cuente con una permanencia mínima de noventa (90) días en la red del operador donante.

Estas medidas encuentran fundamento en diversos beneficios orientados al usuario y al funcionamiento eficiente del mercado, entre los cuales se destacan:

- i. Servicio: Brindar al usuario una oportunidad razonable para evaluar el servicio del nuevo operador, permitiéndole tomar decisiones informadas y ofreciendo al operador receptor la posibilidad de fidelizarlo de manera legítima.
- ii. Competencia: Favorecer un entorno competitivo equilibrado, evitando prácticas potencialmente anticompetitivas que limiten al usuario la posibilidad de experimentar una oferta alternativa en el mercado.

- iii. Costos: Optimizar los costos asociados al proceso de portación, promoviendo un uso eficiente de los recursos involucrados.

En la práctica se ha evidenciado que Claro y Movistar continúan desconociendo la medida regulatoria y contactan dentro de los tres (3) meses siguientes, por distintos canales, a los usuarios que se han portado. Si bien la finalidad perseguida por la CRC al adoptar esta restricción es valiosa y coherente con los principios que rigen la portabilidad numérica; su efectividad requiere de una implementación técnica y operativa adecuada, que no se debe dejar a la mera liberalidad de los agentes intervinientes (Operadores y ABD), de manera que la medida no se convierta en letra muerta y pueda garantizar al usuario un periodo mínimo de experiencia con el nuevo operador sin presiones indebidas por parte del anterior.

En virtud de lo anterior, y con el fin de que la Comisión adelante una mejora regulatoria efectiva, se propone incorporar una modificación a la medida vigente que permita:

- ✓ Establecer mecanismos de verificación técnica y oportuna el cumplimiento de la prohibición de *win-back*.
- ✓ Incluir, como causal de rechazo de portación, el retorno del usuario al operador donante dentro de los tres (3) meses posteriores a la portación, salvo excepciones justificadas, y/o Incluir un periodo mínimo de tres (3) de restricción para que una línea vuelva a ser objeto de portación.
- ✓ Modificar y/o aclarar el alcance de la prohibición de contacto, comprendiendo cualquier acción directa o indirecta, física o digital, que tenga como finalidad inducir el regreso del usuario

Subsidiariamente se solicita que la CRC adelante el control ex post de la medida regulatoria establecida, con el fin de validar el cumplimiento de la misma, o con el fin de cubrir los escenarios que de dicha revisión deba ajustarse en el cumplimiento de la prohibición dentro del proceso de portabilidad.

De acuerdo con lo expuesto, resulta evidente que la medida adoptada mediante la Resolución CRC 7684 de 2025, si bien persigue una finalidad legítima y alineada con los principios de la portabilidad numérica, no ha logrado materializar sus objetivos debido a la ausencia de herramientas regulatorias que permitan verificar y garantizar su cumplimiento efectivo.

Por lo tanto, se reitera la necesidad urgente de que la CRC ajuste el marco regulatorio, adoptando mecanismos que permitan una supervisión técnica efectiva, así como restricciones adicionales que aseguren la no reversión inmediata a favor del operador donante. Solo mediante estos ajustes será posible garantizar la efectividad real de la portabilidad numérica, la protección sustantiva de los usuarios y la preservación de condiciones de competencia equitativas en el sector móvil.

➤ **Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles.**

PTC valora la continuidad del proyecto orientado a identificar alternativas regulatorias que permitan prevenir y mitigar el fraude cibernético a través de servicios móviles, dado el incremento sostenido de modalidades como el *smishing*, *vishing* y *SIM swapping*, las cuales han afectado de manera significativa la confianza de los usuarios y la integridad del ecosistema digital. Este escenario demanda acciones coordinadas que reconozcan la complejidad de los agentes involucrados y la urgente necesidad de herramientas más eficaces de prevención, gestión y corrección del fraude.

En particular, resulta acertado que la CRC promueva espacios adicionales de discusión técnica, pues el fenómeno no se restringe al rol de los operadores de red. Tal como se ha evidenciado en la experiencia de PTC, buena parte de los casos de fraude se originan o facilitan a través de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT), quienes participan activamente en el origen de la cadena de tráfico A2P⁷, pero respecto de los cuales no existe hoy un marco de obligaciones específico y proporcional. Esta situación deriva en brechas normativas que favorecen comportamientos reincidentes, dificultan la trazabilidad y limitan la capacidad de reacción del ecosistema frente al fraude.

En esa línea, PTC considera fundamental que el diseño regulatorio futuro tenga en cuenta los siguientes ítems:

1. incorpore mecanismos robustos que permitan ejercer control efectivo sobre todos los actores involucrados;
2. habilite expresamente a los PRST y demás asignatarios de numeración para adoptar medidas preventivas, incluida la posibilidad de bloqueo de tráfico

⁷ Application to Person

- o numeración sospechosa cuando existan indicios razonables de fraude, sin exposición a riesgos sancionatorios derivados de tales actuaciones; y
3. promueva la articulación interinstitucional entre la CRC, el MinTIC, la Superintendencia Financiera y otros actores relevantes, con el fin de habilitar acciones expeditas frente a amenazas como URLs maliciosas o esquema de ingeniería social.

Así mismo, es indispensable que la regulación contemple consecuencias claras y progresivas frente a PCA e integradores tecnológicos ya sean nacionales o internacionales que incurran de manera reiterada en prácticas fraudulentas, evitando incentivos perversos derivados de una supervisión laxa. En este sentido, resulta relevante profundizar en la revisión de la administración de recursos de identificación (numeración códigos cortos, E-164, LDI, entre otros), avanzando hacia esquemas que reconozcan criterios de idoneidad y gestión responsable del recurso, más allá del uso eficiente del mismo. En esta oportunidad, solicitamos que se incluya dentro del objeto de regulación el diseño e implementación de herramientas efectivas para mitigar el vishing originado a través de llamadas de Larga Distancia Internacional (LDI), en las cuales la numeración utilizada no cumple con el formato establecido para este tipo de tráfico y es enmascarada con numeración que simula pertenecer al Plan Nacional de Numeración (PNN).

PTC reitera que una respuesta eficaz frente al fraude cibernético requiere medidas que incluyan a todos los actores de la cadena de valor y que permitan acompañar, de forma equilibrada, las capacidades operativas con las responsabilidades regulatorias. Solo así será posible promover un entorno seguro para los usuarios, fortalecer la confianza en los servicios móviles y mantener la integridad del ecosistema de comunicaciones en el país.

En línea con lo anterior, manifestamos nuestra conformidad con el cronograma propuesto, según el cual el documento de alternativas regulatorias para esta temática será publicado en el cuarto trimestre de 2025, la propuesta regulatoria será presentada en el primer trimestre de 2026 y la decisión regulatoria se adoptará en el segundo trimestre de 2026.

➤ **Frente a la actualización de la alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes.**

Conforme a lo expuesto por la CRC, el proyecto se enfocará en ajustar o definir las disposiciones necesarias para reglamentar la Alerta que permitirá la difusión

de información de niños, niñas y adolescentes (NNA) que se encuentren extraviados en el territorio colombiano, con el objetivo de lograr la búsqueda, localización y recuperación inmediata de estos.

6.1.1.7.2.[PROYECTO EN CURSO] Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

No obstante, se evidencia que del cronograma que se envió en el proyecto de Agenda Regulatoria, no especifica la fecha de la propuesta regulatoria. Contrario a ello, se justificó que la misma se adoptará posterior a la publicación de la sentencia de control automático constitucional al Proyecto de Ley Estatutaria 266 de 2023 (Cámara) - 285 de 2024 (Senado) PE-059, *“Por medio de la cual se crea y se reglamenta Alerta Colombia - Ley Sara Sofía y se dictan otras disposiciones”*.

Vale la pena precisar que entre tanto transcurre dicha revisión, la CRC en su revisión de agenda debería informar a los PRSTM sobre el inicio de actividades de la implementación de la Plataforma de Agregación de la que trata la resolución CRC6141 de 2021, con el fin de prever el término sobre el que se contabilizan los doce (12) meses previstos en el artículo 10 de la citada resolución (vigente), y/o contemplar para cuando se tiene previsto el inicio de actividades. Lo anterior, con el fin de aprovisionar los recursos necesarios para el desarrollo de las adecuaciones técnicas requeridas al interior de la red de PTC, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones como PRSTM, incluyendo las pruebas técnicas necesarias para garantizar la interoperabilidad entre la Plataforma de Agregación y las redes de acceso móvil.

Dado que a la fecha los PRSTM no han sido notificados acerca del inicio de actividades de la Plataforma de Agregación, es relevante que la CRC informe si conforme a lo dispuesto en el proyecto de resolución actualmente en curso, *“por el cual se modificaría el Título XIV ALERTA NACIONAL ANTE LA DESAPARICIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”*, se suspendería la aplicación de lo consagrado en la resolución CRC 6141 de 2021, por no estar alineado a las disposiciones de la Ley 2326 de 2023 y su decreto reglamentario.

Como punto adicional, se propone a la CRC que, en el marco de la revisión automática de constitucionalidad que adelanta la Corte Constitucional respecto del Proyecto de Ley Estatutaria 266 de 2023 (Cámara) - 285 de 2024 (Senado) PE-059, *“Por medio de la cual se crea y se reglamenta Alerta Colombia - Ley Sara Sofía*

y se dictan otras disposiciones”, intervenga ante la Corte Constitucional con la finalidad de orientar y reforzar la necesidad de considerar que la herramienta y el mecanismo tecnológico que se proyecta emplear, implican la asunción de costos económicos significativos. Tales costos deben ser ponderados y equilibrados a la luz de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política, que impone a las autoridades administrativas el deber de utilizar los medios más favorables y eficientes, procurando resultados efectivos con la menor carga económica posible, no solo para el Estado, sino también respecto del impacto generado en el sector privado.

Lo anterior, se alinea con lo establecido en el artículo 334 Superior, que establece que la dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, en un marco de sostenibilidad fiscal.

En este sentido, es importante destacar que el proyecto regulatorio ya contempla herramientas, así como el diseño e implementación sobre la red, que implican costos significativos para los PRSTM, al imponer obligaciones estrictas y de obligatorio cumplimiento para alcanzar la finalidad de la norma. En contraposición, la existencia de cargas adicionales, ya sean regulatorias, administrativas o presupuestales, pondría en riesgo la sostenibilidad de los PRST, especialmente considerando que los agentes del mercado presentan tamaños y participaciones diferenciadas que, de por sí, limitan la capacidad de inversión para la expansión de sus redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones a un mayor número de habitantes en el país.

Finalmente, debe precisarse que la regulación económica se orienta al bien común, propiciando que la libertad de empresa y la competencia se ejerzan con responsabilidad y sin abuso de posición dominante, de manera que se promueva una economía eficiente en beneficio de la sociedad. Por tanto, se considera pertinente consolidar un plan articulado que disponga de manera adecuada las herramientas y diseños tecnológicos existentes.

➤ **Evaluación de impacto de la sentencia C-206 de 2025- sobre neutralidad de red y oferta comercial**

PTC considera fundamental que la CRC adelante la evaluación de impacto de la Sentencia C-206 de 2025, toda vez que, si bien la Corte Constitucional sostuvo que cualquier “trato preferencial” hacia cualquier aplicación de parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, es incompatible con el principio de neutralidad de la red, se debe analizar el impacto de esta decisión frente al principio de proporcionalidad.

En este contexto, es fundamental que la Comisión adopte una postura que garantice la protección de los derechos de los usuarios, considerando las brechas de acceso a la conectividad que persisten en la población colombiana. Ello implica tener en cuenta, más allá de la literalidad de la norma, las condiciones reales de los usuarios, las tendencias de consumo y las limitaciones económicas que enfrentan millones de personas en el territorio nacional, quienes, en muchos casos, solo acceden a internet a través de las aplicaciones con acceso gratuito incluidas en los planes móviles.

Adicional a lo mencionado anteriormente, la implementación efectiva de la sentencia implicaría renegociar condiciones pactadas con los usuarios en un principio, dentro de los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones, lo cual, implicaría una reducción en las ofertas presentes dentro del mercado, así como limitaría la capacidad de libre elección del usuario frente a las ofertas publicitadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

En consecuencia, la CRC, dentro del marco de sus competencias y restricciones legales, debe analizar de qué manera se garantiza la toma de decisiones libres e informadas por parte de los usuarios, así como prevenir posibles afectaciones a la libre competencia en la oferta de servicios.

PTC considera imprescindible que la CRC incorpore en su agenda regulatoria una evaluación integral del impacto derivado de la Sentencia C-206 de 2025, de forma que se armonice el principio de neutralidad de la red con el análisis de proporcionalidad y las condiciones reales del mercado. Cualquier decisión regulatoria deberá ponderar adecuadamente los efectos sobre la conectividad de los segmentos más vulnerables, la continuidad de las ofertas comerciales vigentes, la libre elección de los usuarios y la dinámica competitiva del sector. Solo a partir de un análisis técnico y equilibrado será posible adoptar medidas que resguarden los derechos de los usuarios sin desincentivar la innovación ni comprometer el acceso efectivo a los servicios de internet móvil en el país.

II.II. PERSPECTIVA SECTORIAL

- **Estudio integral de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y audiencias y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales / Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación “simbiótica” entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios.**

PTC valora positivamente la inclusión en la Agenda Regulatoria 2026-2027 del proyecto orientado a analizar los efectos de red derivados de la interacción entre operadores de telecomunicaciones, plataformas OTT (*over-the-top*) y usuarios. Esta iniciativa constituye un paso necesario para avanzar hacia un entendimiento integral de las dinámicas del ecosistema digital y de las asimetrías que se derivan del modelo económico vigente, en el cual los proveedores de redes continúan asumiendo prácticamente en solitario los costos de despliegue, mantenimiento y ampliación de la infraestructura que soporta el crecimiento exponencial del tráfico digital.

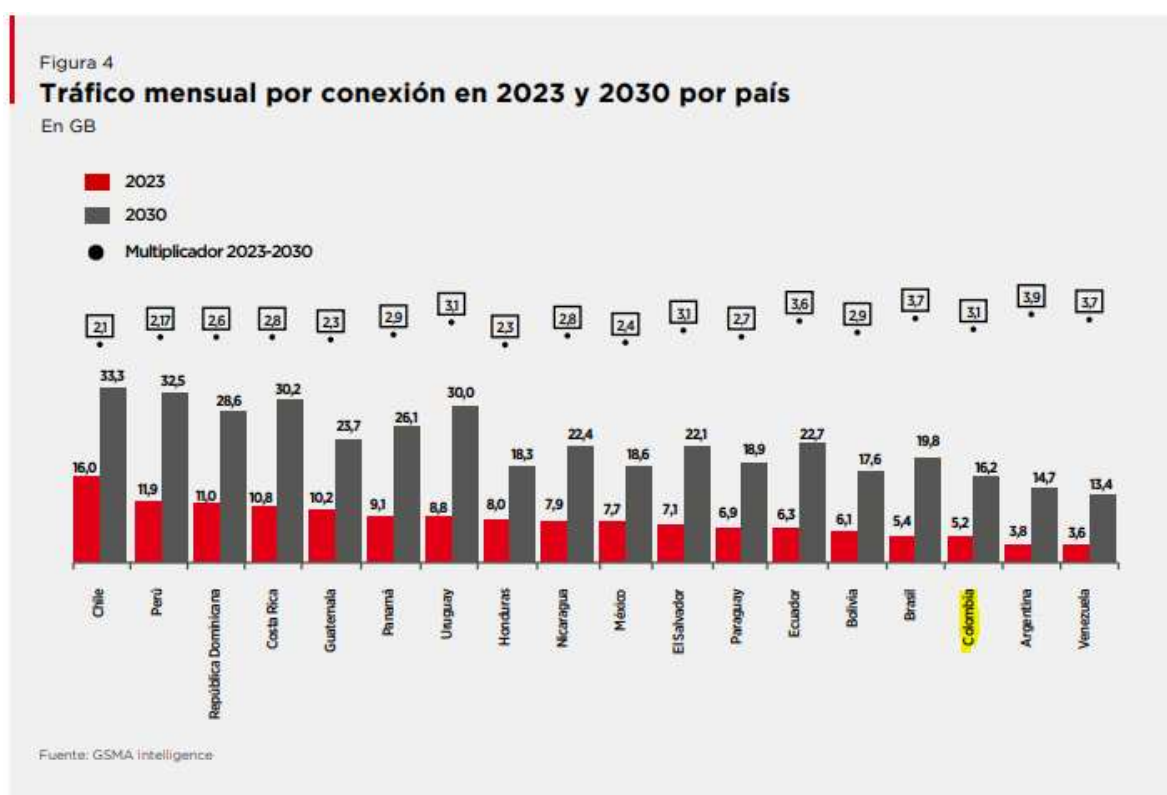
Lo expuesto anteriormente no quiere desconocer los beneficios que tienen las OTT en términos de costos para su operación. No obstante, resulta indispensable que la CRC realice aproximaciones a la validación del esquema de *fairshare* con el fin de garantizar el desarrollo equilibrado del sector, sin que exista solo unos agentes de la cadena de valor del sector de telecomunicaciones que genere y explote la mayor parte de ingresos por el uso del internet.

Lo cual guarda coherencia, ya que los costos en que actualmente incurren las OTT sobre el uso de la red para transmitir su contenido, no son comparables a los costos asumidos por los PRST, al desplegar y poner en funcionamiento una red de telecomunicaciones, la cual en materia de datos está siendo utilizada y saturada principalmente por esas plataformas. Por ende, los efectos de red se traducen en cargas desproporcionales sobre el usufructo y saturación de tráfico que limitan el desarrollo de otros tipos de servicios a través de la red; considerando que el operador de red resulte ser el responsable de ampliar bajo costos no equiparables a los beneficios que se generan para las OTT.

En particular, el tráfico por los grandes generadores de contenido (GGT), incluidas plataformas de streaming, redes sociales y otros servicios digitales, representa más del 70% del tráfico global, según datos de GSMA, alcanzando

incrementos significativos incluso cuando hasta un 30% de ese tráfico no es solicitado directamente por los usuarios. Este fenómeno profundiza la brecha entre quienes generan la demanda de capacidad y quienes deben asumir los costos de su soporte, configurando tensiones estructurales en los mercados digitales y riesgos sobre la sostenibilidad de las redes.

Por otro lado, hablando de efectos en la red, el tráfico mensual promedio por usuario en 2023 fue de 5,2 GB y se espera crezca en los próximos años más de 3 veces, como también se espera que esa cantidad se multiplique en el resto de la región.



Por lo tanto, efectos en la red deben ser analizados a nivel de costos, ya que hay gastos en los que solamente incurre el PRST y deben ser asumidos por las OTT, como lo son los costos de despliegue de infraestructura de red o al menos el mantenimiento mensual, que incluye la seguridad, servicios públicos, entre otros.

A manera de ejemplo, es importante entender los precios de algunas OTT en Colombia en comparación con el precio mensual que pagan los usuarios por los servicios móviles; una OTT como Spotify cobra su plan mensual en COP \$18.500

representando casi un 30% de un precio promedio de un plan de servicios móviles en el país.

Este tipo de diferencias, demuestran la asimetría que existe en un plan de servicios móviles y lo que recibe una OTT, mientras ocupan más del 70% del tráfico de la red, sus ingresos superan exponencialmente los ingresos de los operadores de telecomunicaciones. En promedio un usuario de spotify puede estar consumiendo 2 GB mensuales en esa OTT, casi el 38% sobre el tráfico mensual por conexión reportado por la GSMA.

En ese sentido, el *fairshare* establece un modelo en el cual, ambas partes del negocio (OTT y operadores) obtienen un beneficio. Por lo cual se pretende que exista una negociación entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones (las cuales despliegan las redes de telecomunicaciones) y los grandes generadores de tráfico (Las plataformas OTT), sobre los costos que se deben incurrir para desplegar y mantener las redes de tal manera que existan condiciones equitativas en la asunción de los costos que permiten a los usuarios tener una mejor experiencia en el uso de las herramientas tecnológicas.

En conclusión, desde PTC solicitamos a la CRC que no se desestime el modelo de *fairshare* como un modelo pro competitivo en que se benefician todos los eslabones de la cadena de valor, debido al uso que las OTT hacen de las redes y comiencen a decantarse las tarifas con base en los efectos nocivos en la red que llegan a presentarse por ocasión de la saturación de las redes y la distribución de publicidad que las redes sociales realizan y donde no son solicitadas por los usuarios.

Adicionalmente, que en cualquier evento, este tipo de análisis y de revisiones sobre las nuevas dinámicas de sostenibilidad de la industria, deberán traer como consecuencia la eliminación de cargas regulatorias para los PRST.

Junto a lo expuesto, el análisis propuesto por la CRC resulta especialmente pertinente en tanto permitirá: (i) reconocer los efectos directos e indirectos de red, propios de mercados de dos lados en los que los OTT/GGT capturan valor a partir de los usuarios y la publicidad, mientras los operadores asumen las cargas regulatorias e inversiones esenciales; (ii) revisar el marco normativo vigente con el fin de identificar brechas y posibles ajustes que permitan equilibrar obligaciones, cargas e incentivos entre los actores del ecosistema digital; (iii) explorar medidas orientadas a la contribución justa o *fair share*, como ha sido

discutido internacionalmente, incluyendo Europa, para que los grandes generadores de tráfico participen financieramente en la sostenibilidad de las redes; y (iv) promover condiciones de competencia más equilibradas, evitando ventajas estructurales para los OTT frente a operadores que enfrentan obligaciones en materia de calidad, espectro, despliegue, información, protección al usuario y responsabilidad social, sin mecanismos suficientes de remuneración frente al uso intensivo de sus redes.

En este contexto, resulta relevante precisar que las plataformas OTT son aquellas aplicaciones que ofrecen contenidos o servicios digitales mediante conexión a internet sin necesidad de redes propias para su provisión. Entre ellas se encuentran servicios de audio, mensajería y, especialmente, plataformas de video en línea, tales como Netflix, YouTube, Prime Video o Spotify. Estos modelos operan bajo esquemas de monetización como publicidad (AVOD), suscripción (SVOD) o transacción por acceso a contenido (TVOD), y han consolidado una creciente participación en la economía digital.

No obstante, los costos que asumen las empresas propietarias de estas plataformas, si bien incluyen mantenimiento técnico y operación, no son comparables con los que deben asumir los proveedores de servicios de telecomunicaciones para desplegar y mantener las redes sobre las que circula el tráfico. Estos últimos deben invertir en infraestructura (incluyendo estaciones base, energía, seguridad y equipamiento), cumplir exigencias regulatorias y desplegar redes que soportan un tráfico que, en su mayoría, se origina en estos servicios digitales. Esto evidencia una distribución desigual de cargas, en la que un solo agente del ecosistema asume gran parte de los costos que posibilitan la calidad y disponibilidad de servicios utilizados para el beneficio económico de terceros.

Considerando lo anterior, PTC estima necesario que el análisis de la relación “simbiótica” reconozca no solo los efectos positivos de la interacción entre OTT, operadores y usuarios, sino también los costos estructurales asociados a su operación y los riesgos sobre la sostenibilidad del ecosistema digital si estos continúan concentrándose exclusivamente en los operadores. En consecuencia, la regulación deberá avanzar hacia mecanismos que:

- Aseguren un reparto equitativo de cargas e inversiones (*fair share*);
- fomenten acuerdos comerciales eficientes entre PRST y OTT/GGT, incluyendo mecanismos de solución de controversias;

- permitan revisar principios rígidos de neutralidad de red, habilitando soluciones técnicas eficientes sin afectar la experiencia del usuario; y
- contribuyan a reducir la brecha digital, fortaleciendo la resiliencia, acceso y sostenibilidad de las redes.

PTC resalta la importancia de que este proyecto sea insumo para la definición de un marco regulatorio actualizado, flexible y proporcionado, que impulse la innovación, la sostenibilidad económica del ecosistema digital y un equilibrio real en la distribución de responsabilidades. Lo anterior permitirá mitigar riesgos de concentración, proteger la competencia efectiva y garantizar los derechos de los usuarios a acceder a servicios digitales robustos y de calidad.

En línea con ello, PTC solicita a la CRC que los análisis sobre OTT incluyan expresamente los elementos expuestos, con el fin de reflejar el impacto que estas plataformas tienen sobre la ampliación de la demanda de datos y la calidad de los servicios, y avanzar hacia esquemas que permitan equilibrar oferta, demanda, ingresos y costos entre todos los actores que participan en este mercado.

Finalmente, PTC espera que con los hallazgos del informe de Conectividad en un entorno digital que se publicará en el primer trimestre de 2026, se habilite el escenario para integrar una hoja de ruta más clara entorno al Fair Share. Ahora bien, frente al proyecto de análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación “simbiótica” entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios consideramos que la propuesta podría ser publicada en el segundo trimestre de 2026, con miras a abordar una decisión final en el tercer trimestre de 2026.

➤ **Hoja de ruta y observatorio de mejora regulatoria CITELE**

Es relevante que en el estudio exploratorio que realice la CITELE se tenga en cuenta la participación multisectorial de los agentes intervinientes en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.

Con lo cual, no solo basta que el análisis se realice sobre los PRSTM sino que también abarque a los agentes especializados en el sector de despliegue de redes de telecomunicaciones. Este proyecto resulta valioso de cara con que la CRC y el MINTIC pueda identificar que las obligaciones de despliegue en muchas zonas del país se ven afectadas por diversas circunstancias sociales, políticas de

seguridad que deben ser reevaluadas para flexibilizar la acreditación de cumplimiento de obligaciones, especialmente de obligaciones de hacer.

➤ **Análisis prospectivo de las redes no terrestres (NTN)**

Frente al proyecto propuesto téngase en cuenta que el documento de consulta pública sobre las bandas de frecuencias identificadas en Colombia para el futuro desarrollo de las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (En adelante "IMT") emitido por la Agencia Nacional del Espectro (En adelante "ANE") en 2024, en el cual, se evidenció la conveniencia de disponer de espectro y arreglos de frecuencia armonizados a nivel mundial para las IMT. Esta armonización permitirá reducir los costos globales de las redes y terminales, generar economías de escala y facilitar la implementación y coordinación transfronteriza.

En este sentido, el espectro radioeléctrico es esencial para el funcionamiento y desarrollo de las redes no terrestres. Garantizar costos accesibles del espectro, permitirá concentrar la inversión en la tecnología necesaria que requiere la red satelital. Ante lo expuesto, se precisa que si lo que se busca es cerrar la brecha digital y propiciar escenarios de diversificación de inversión, necesariamente los costos del espectro radioeléctrico deberán ser propicios para que la competencia sea equitativa y no concentrar el mercado satelital en unos pocos actores. Lo que se busca precisamente es generar un escenario en que el espectro disminuya su costo y permita focalizar esfuerzos entre los particulares, para atender al consumidor y/o usuario con una red económicamente sostenible en el largo plazo.

Por otra parte, se requiere compatibilidad entre la red y la promoción de equipos móviles con redes 5G. En su turno la CRC en el estudio *Tendencias en el desarrollo de redes móviles 5G*, ya ha destacado la importancia para que los dispositivos sean compatibles con las frecuencias SMS y las interfaces aéreas NTN de 3GPP. Y su objetivo es lograr economías de escala en todos los sectores y casos de uso como, por ejemplo, IoT, datos, voz, servicios de emergencia, ESIMs, backhaul, y muchos más.

En consecuencia, es fundamental que los dispositivos móviles sean accesibles para los usuarios, ya que la interoperabilidad y compatibilidad de los sistemas permitirán equilibrar las inversiones y los costos operativos asociados al mantenimiento de la red satelital, incentivando la adopción de esta tecnología.

Finalmente, en relación con las fechas previstas para la realización del estudio, consideramos que podría finalizar en el cuarto trimestre de 2026. Considerando que la CRC ya ha emitido aproximaciones a expertos del sector sobre esta materia en el cuarto trimestre de 2025.

En relación con el despliegue de infraestructura (Estaciones terrenas)

De conformidad con la normativa vigente, se evidencia que existen dificultades para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en los niveles descentralizados del territorio nacional.

Conforme al principio de autonomía territorial, algunas normas han generado barreras al despliegue. Por esta razón, en el marco tradicional del despliegue de infraestructura se ha procurado superar dichas limitaciones mediante la adopción de lineamientos y mejores prácticas desde el nivel central, con el fin de mediar frente a disposiciones que carecen de fundamento técnico y jurídico para restringir la instalación de infraestructura de telecomunicaciones.

Aunque ya se ha intentado superar la problemática y distorsiones normativas mediante la emisión del Procedimiento Único para el Despliegue de Infraestructura de Telecomunicaciones, conforme a lo normado en el Decreto 1031 de 2024 y la Resolución 04539 de 2024, dicha normativa resulta ser insuficiente en relación con el despliegue de *estaciones terrenas*, necesarias para el funcionamiento de las redes 5G en las redes satelitales.

Vale la pena destacar que la construcción de estas estaciones, implican de igual forma una intervención en el terreno, con la generación de obras civiles para que funcione de manera correcta la recepción de la señal con los satélites en órbita. Ahora bien, estas a diferencia de las redes de telecomunicaciones tradicionales, se les debe garantizar ciertas condiciones técnicas que prevean cualquier interferencia sobre ángulos específicos (generalmente de 25°) Por lo cual, debe considerarse que hoy día como está estructurada la regulación para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones (estaciones terrenas) carece de antecedentes dentro del marco normativo territorial (normas de ordenamiento territorial "EOT- POT") dejando desprovisto que las condiciones particulares para el funcionamiento de este tipo de soluciones requieren de ajustes normativos para incentivar, cubrir y garantizar que las inversiones en este tipo de soluciones resulten ser efectivas para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Aunado a ello, el Estado debe acompañar en la socialización que implica la construcción de las estaciones terrenas para lograr la conexión satelital, no solo

con la comunidad sino también hacia los entes territoriales que desconocen las implicaciones técnicas y financieras que impactan en la conexión y materialización de estos proyectos.

En el mismo sentido, debe priorizarse su participación en los procesos de socialización en las comunidades en las que se requieren ejecutar las obras civiles para la construcción de las estaciones terrenas, con la posibilidad de que estas sean consideradas de utilidad pública y que impliquen su priorización. Esto evitará contingencias sociales ante vías de hecho que pudiere tomar comunidades que por el desconocimiento del tipo de tecnología y la tranquilidad a la comunidad para que no perciba “mitos” entorno a la implementación de las redes NTN, como ocurre con el despliegue de las redes móviles tradicionales.

En este contexto, consideramos indispensable que la CRC continúe promoviendo lineamientos regulatorios que impulsen la armonización del espectro, la reducción de barreras territoriales para el despliegue de infraestructura y la adopción de estándares tecnológicos que faciliten la masificación de las redes NTN. Estas acciones permitirán habilitar un entorno competitivo, incentivar la inversión eficiente y asegurar que los beneficios derivados de la integración satelital en el ecosistema 5G lleguen efectivamente a los usuarios, contribuyendo a cerrar brechas de conectividad en el país.

➤ **Monetización en la industria de contenidos, tráfico y contenido no solicitado.**

Desde PTC consideramos que este proyecto resulta fundamental para establecer y caracterizar parámetros de uso de la red, lo que permitirá evaluar la viabilidad de identificar y medir, directamente desde la infraestructura, la porción de tráfico de datos móviles que se genera sin una acción inequívoca del usuario (p. ej., ráfagas iniciales, precargas o actividad en segundo plano).

Este ejercicio complementaría el análisis de los efectos de red derivados de la interacción entre operadores de telecomunicaciones, plataformas OTT (over-the-top) y usuarios, constituyendo una base técnica relevante para estimar los costos asociados tanto para los usuarios como para los operadores en redes móviles.

Dichos elementos proveen insumos valiosos para una eventual discusión sobre la compartición de costos de red por parte de las OTT (fair share). En este sentido, desde PTC manifestamos nuestro acuerdo con el desarrollo de pruebas controladas sobre el tráfico de red proveniente de estas plataformas, en la

medida en que dicha información es esencial para que la CRC cuente con estudios que reflejen con precisión la realidad operativa del ecosistema digital. No obstante, es importante precisar que la realización de dichas pruebas no debe implicar que los operadores incurran en costos adicionales ni en desarrollos internos extraordinarios, sino que estas se realicen dentro de las capacidades y recursos disponibles, evitando cargas operativas y financieras adicionales.

Lo anterior permitirá evidenciar de manera técnica y objetiva la necesidad de establecer marcos regulatorios específicos para las plataformas OTT, orientados a equilibrar las cargas económicas en la provisión de servicios, garantizar condiciones de competencia justa y promover la sostenibilidad de las redes de telecomunicaciones.

II.III. MERCADOS Y COMPETENCIA.

➤ Evaluación de costos para la reconexión de los servicios de telecomunicaciones.

Frente al cronograma previsto del proyecto en curso sobre "Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones" debe tenerse en cuenta que la misma debe ser reajustada, ya que en análisis abordado en el documento de evaluación que se emitió para comentarios en el 4T 2025, se advirtió a la CRC que el documento no satisface el alcance legal previsto en la Ley 2485 de 2025.

Con lo anterior, se reitera que el problema identificado contempla un sesgo en su elaboración, pues conforme a la legislación (Ley 2485 de 2025), se dejó de lado la correcta redacción del párrafo del artículo 2 de la citada normativa. En este orden de ideas, se transcribe el mismo:

"PARÁGRAFO. Se exceptúa de lo dispuesto en la presente disposición el valor de reconexión de servicios suspendidos por falta de pago oportuno de parte del usuario, garantizando así el acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), podrá determinar si existen eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) puedan aplicar un cobro por reconexión, para lo cual deberá definir el valor máximo de dicho cobro dentro del término de doce (12) meses a partir de la vigencia de la presente ley, y revisarlo periódicamente.

En dado caso, este valor corresponderá a los **costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas** necesarias para efectuar la reconexión. El valor por reconexión incluye los costos en que incurran los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones por la suspensión de los servicios." (Resaltado y subrayado fuera de texto)"

De acuerdo con lo anterior, el planteamiento formulado por la CRC no corresponde con lo concerniente a lo dispuesto legalmente, al dejar de lado aquellas **actividades técnicas que corresponden a la misma cadena de valor del servicio de reconexión** y junto a ello, que resulten **necesarias**, fueren o no complementarias. Pues si ellas, se entienden hacen parte de la misma cadena de valor, deberían ser tenidas en cuenta como actividades necesarias para efectuar la reactivación del servicio.

Frente al particular, la CRC tiene la capacidad de determinar los costos eficientes de la reconexión y definir un marco tarifario flexible que responda a la evolución del mercado. La regulación debe garantizar un equilibrio entre la protección al usuario y la estabilidad del sector, evitando medidas que desincentiven la competencia o comprometan la calidad del servicio.

Ante la emisión de la Ley 2485 de 2025 se evidencia que el Legislador facultó potestativamente a la CRC para determinar si existen eventos en los que los PRST puedan aplicar un cobro por reconexión, disponiendo dos límites: (1) temporal y facultativo, para la definición del valor máximo de cobro dentro del término de doce (12) meses siguientes y, (2) competencial y de material; ya que el legislador incluye que el valor de los costos eficientes estarán asociados a actividades **técnicas y operativas** necesarias para efectuar la reconexión. Con lo cual, el legislador amplió lo dispuesto en la Resolución 5050 de 2016, al reconocer que, dentro de este tope tarifario, se vinculen costos por actividades técnicas necesarias para efectuar la reconexión.

Esto último, se echa de menos del análisis realizado por la CRC en su documento soporte de evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones, susceptible a tener en cuenta como límite competencial y material para el establecimiento del tope tarifario.

Dado el término perentorio otorgado por el Congreso de la República, PTC está de acuerdo con el término previsto.

➤ **Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles**

Frente a los esquemas de remuneración mayorista de redes móviles desde PTC hemos venido solicitando desde la agenda regulatoria 2025-2026, que se actualicen las tarifas del Roaming Automático Nacional (RAN), debido a que sus tarifas fueron pensadas inicialmente para la tecnología 3G, y a la fecha se han desplegado dos nuevas tecnologías como el 4G y sitios ya con 5G, los cuales son más eficientes en costos frente a lo que en su momento fue la tercera generación.

Sumado a ello, el sector móvil viene presentando una constante disminución en los ingresos promedio, y se acentúa más cuando se observa el ingreso promedio por GB puesto que para el segundo trimestre de 2020 se encontraba en COP \$7.647 y con corte al segundo trimestre de este año se encuentra en COP \$1.655 (datos obtenidos de PostData) lo que representa una disminución de más del 75% en solamente 5 años. La anterior situación desconoce totalmente en las tarifas reguladas que aplican hoy en día a los PRO, ya que el ingreso promedio por MB en el sector se encuentra en COP \$1,6 y la tarifa regulada por MB está por COP \$3,71, es decir más de 2,3 veces más alta que el ingreso promedio de los operadores del mercado.

Por lo tanto, desde PTC reiteramos a la CRC que contemple a nivel general estas tarifas y aplique una metodología "retail minus", la cual la CRC aplicó antes para los acuerdos entre Operador Móvil de Red (OMR) y Operador Móvil Virtual (OMV), donde con la expedición de la Resolución 7007 de 2022 se disminuyeron las tarifas reguladas a los OMV. En este punto, es importante hacer hincapié que existe similitud en los acuerdos entre OMR con OMV y los acuerdos de RAN, puesto que finalmente es un operador de red facilitando su infraestructura a otro operador, es más, en los acuerdos de RAN se accede a una menor infraestructura que en los acuerdos de OMR y OMV y por lo tanto esta tarifa debiera ser incluso menor que la que cobran los OMR a los OMV.

Adicionalmente, es necesario que la CRC también contemple dentro del análisis los efectos o consecuencias de la integración entre Tigo y Movistar puesto que tanto en el mercado de los OMV como en el de RAN al pasar a ser una sola empresa, consolidarán el 100% de los acuerdos con los OMV y más del 80% del tráfico por RAN, convirtiéndose prácticamente en un monopolio en los dos mercados y donde la negociación por tarifas no reguladas se convertirá en una barrera de expansión. En el caso de RAN es posible que solo se de acceso a municipios donde la tarifa es regulada y allí esperamos que la Comisión actúe de

tal manera que el RAN deje ser una instalación esencial o una herramienta de apalancamiento para la expansión de otros operadores.

Ahora bien, vale la pena recordar que en el análisis post de la Resolución 7007 de 2022, la CRC concluye que el establecimiento de una reducción de la tarifa para acuerdos de OMR con OMV, permite que los operadores lleguen a acuerdos de libre negociación en vez de acuerdos bajo las tarifas reguladas⁸. La CRC evidenció y concluyó que después de empezada a regir la Resolución mencionada con menores tarifas a 2024, todos los acuerdos son parcial o totalmente negociados.

En ese sentido, basado en el análisis realizado por la CRC, esperamos desde PTC se logre implementar una metodología de acuerdo con el incremento constante de GB por parte de los usuarios y donde el RAN siga sirvieron como una herramienta para potenciar la expansión y el despliegue de infraestructura de los operadores retadores.

Para ello mantenemos nuestra sugerencia que se aplique el modelo de costos marginales, y en todo caso, que la tarifa evite la discriminación entre agentes, así como esquemas de estrechamientos de márgenes que terminan asfixiando a las empresas que hacen uso del RAN para competir en igualdad de condiciones. una modelo de tarifa por capacidad frente al Roaming Automático Nacional, teniendo en cuenta la constante e importante reducción del ingreso promedio por GB en los últimos 5 años y que con acceso a mayor infraestructura las tarifas establecidas para los OMV logran ser al menos dos (2) veces menores que las tarifas reguladas para el servicio de RAN.

Desde la perspectiva de empresa eficiente, las tarifas actuales no son sostenibles en el tiempo y el RAN dejará de ser una herramienta regulatoria que impulse la competencia y la expansión de cobertura, trayendo consigo la dificultad de alcanzar el cierre de la brecha digital y la evolución en tecnologías para los usuarios actuales de servicio móviles, pues se ralentizará la migración a nueva tecnologías como el 5G.

En conclusión, esperamos que para los esquemas de remuneración mayorista de redes móviles en el proyecto regulatorio la CRC analice nuevos modelos y el

⁸ Evaluación ex post Resolución 7007 de 2022. CRC. Consultado en <https://www.postdata.gov.co/sites/default/files/general/Evaluaci%C3%B3n%20Ex%20Post%20Resoluci%C3%B3n%20CRC%207007%20Modificaci%C3%B3n%20regla%20remuneraci%C3%B3n%20OMV.pdf>

escenario de la fusión entre Tigo y Movistar, ejerciendo la regulación de tarifas acordes al mercado, con una visión de las nuevas tecnologías que han entrado últimamente al país y donde se priorice la expansión de infraestructura para la contribución del cierre de la brecha digital, así como también se base en que por el solo hecho de usar menor tipo de infraestructura, las tarifas actuales reguladas de RAN no pueden ser superiores a las tarifas de acuerdos que existen entre los OMR y OMV, puesto que los costos en los que incurre el operador de red visitada son menores a los que incurre un OMR al momento de prestar su infraestructura a un OMV.

Finalmente esperamos que la CRC desarrolle tarifas reguladas que reflejen la realidad del mercado y sean compasivas con los ingresos promedio del mercado y a su vez se tenga en cuenta las dificultades que hoy en día se han llegado a presentar en las conciliaciones de los pagos de estas tarifas por el hecho de no contar con toda la información discriminada por parte de los Proveedores de Red Visitada (PRV) y lo cual dificulta realizar y analizar de una manera ágil el entendimiento de los tráficos consumidos por parte de los Proveedores de Red de Origen.

➤ **Revisión integral de remuneración en servicios fijos**

PTC sugiere que la revisión del esquema de remuneración fijo se enfoque como hasta ahora está planteado para las redes móviles, y es el hecho de llevar todos los cargos de acceso de las redes de telefonía a cero. Si bien es cierto, que no existe un balance en el tráfico de llamadas cursadas en las redes móviles en comparación con las redes fijas, el mercado de voz, como ya lo determinó la CRC a principios de este año, fue desestimado como un mercado relevante, aunado a que dicha exclusión de mercado relevante, entre otras razones, se debió a la disminución del tráfico, y donde según estudios realizados por la GSMA, el mercado de voz será prontamente reemplazado por la comunicación a través de los datos, además que el enfoque de los PRST desde hace más de 5 años no está centrado en la voz fija o móvil, las inversiones están direccionadas a la conectividad y el cumplimiento de la meta del gobierno de alcanzar el 85% de la población, mediante la expansión de fibra óptica y estaciones base para tecnologías 4G y equipos que soporten 5G, por lo cual el costo de interconexión o de finalización de llamadas en los servicios fijos debe ser desestimado, toda vez que hoy en día y desde hace un par de años atrás, los datos son los que determinan la capacidad de la infraestructura instalada y así mismo la utilidad del negocio en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Es importante tener en cuenta que los informes de PostData muestran una decadencia de tráfico en los mercados de voz tanto en las redes fijas como en las redes móviles y como ya lo determinó la CRC a principios del 2024, dicho mercado ya no hacer parte de los mercados relevantes, aunado a que dicha exclusión de mercado relevante, entre otras razones, se debió a la disminución del tráfico, y donde según estudios realizados por la GSMA, el mercado de voz será prontamente reemplazado por la comunicación a través de los datos, además que el enfoque de los PRST desde hace más de 5 años no está centrado en la voz fija o móvil, las inversiones están direccionadas a la conectividad y el cumplimiento de la meta del gobierno de alcanzar el 85% de la población, mediante la expansión de fibra óptica y estaciones base para tecnologías 4G y equipos que soporten 5G, por lo cual el costo de interconexión o de finalización de llamadas en los servicios fijos debe ser desestimado, toda vez que hoy en día y desde hace un par de años atrás, los datos son los que determinan la capacidad de la infraestructura instalada y así mismo la utilidad del negocio en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, las redes fijas han estado operando por más de veinte (20) años, tiempo suficiente para que los PRST hayan podido recuperar su inversión y obtener utilidad por la prestación del servicio de voz fija. Desde en un punto de análisis financiero, son redes respecto de las que los PRST desestimaron su actualización, debido al enfoque y nueva demanda de usuarios en los datos fijos y móviles, por lo que seguir apalancando utilidades del servicio con remuneración por llamadas terminadas en la red fija, se podría entender como un apalancamiento a un servicio que se encuentra en declive, y donde los recursos financieros que se podrían utilizar para cumplir con la meta de conectividad del país se pueden estar desviando, razón por la cual, la mejor opción para el mercado es que cada prestador se quede con el dinero que factura de sus usuarios sin realizar algún tipo de conciliación con otros proveedores del servicio.

En este sentido, vale la pena tener en cuenta que, la CRC ha unificado el esquema de marcación nacional hacia los teléfonos fijos, a nivel local, también determinó una reducción gradual de los cargos mayoristas y se ha implementado un esquema a nivel local de Bill & Keep. Por lo tanto, el siguiente paso bajo el principio de eficiencia regulatoria y simplificación normativa, sería que interconexiones de las redes fijas y las redes móviles funcionen bajo el mismo esquema, como parte de la evolución del mercado, donde los usuarios persiguen el acceso a los servicios de comunicaciones en vez de un servicio en particular. Es imperativo que se implemente una intervención regulatoria en los cargos de

remuneración de redes fijas para, en primer lugar evitar que existan arbitrajes en lo que respecta a los costos de terminación de llamadas en redes fijas, así como también evitar un posible apalancamiento de este tipo de costo en operadores que ostentan mercado en ambos tipos de redes, pues la alternativa propuesta sería la única manera de evitar alguno de los riesgos mencionados, eliminando cualquier tipo de sustento entre las redes, direccionando a que los PRST enfoquen su competencia hacia los datos de manera equilibrada, más cuando hoy en día no existen empresas bajo el régimen de transición.

Por la razón anterior, solicitamos a la CRC que se contemple en el proyecto regulatorio un esquema de remuneración como lo planeado para las redes móviles en mayo de 2025, el cual es el de Senders Keeps All (SKA) o más conocido como Bill & keep para todos los esquemas de remuneración de voz sin que exista algún tipo de discriminación para operadores fijos o móviles.

Reiteramos desde PTC que, desde la agenda expuesta en el 2025 2026, hemos sugerido a la CRC que la revisión del esquema de remuneración fijo se enfoque en llevar todos los cargos de acceso de las redes de telefonía a cero. Según lo expuso la CRC en la sesión informativa de la agenda regulatoria y como ya lo ha manifestado la OCDE, esta es la tendencia en el mercado internacional y una de las mejores prácticas recomendadas, así o exista un balance en el tráfico de llamadas cursadas entre las redes móviles comparado con las redes fijas.

Finalmente es importante señalar que este proyecto se ha venido retrasando, primero con una toma de decisión en el tercer trimestre de 2024, luego al último trimestre de 2024, por último, al primer trimestre de 2025, y ahora al primer trimestre de 2026. Desde PTC se entiende que se pretende equiparar al esquema Bill & Keep, como ya está previsto en el servicio de voz móvil para el segundo trimestre de 2025 y donde se esperaría que tanto la telefonía fija como la telefonía móvil lleguen a cargos de acceso iguales a cero.

➤ **Marco regulatorio para el servicio de conectividad local**

Teniendo en cuenta que el proyecto fue incorporador a la Agenda Regulatoria 2025-2026 y ostenta preocupación para la verificación de la provisión mayorista de capacidad de transporte de señales dentro de áreas geográficas específicas, para la prestación de servicios minoristas de telecomunicaciones, se considera que el proyecto, debe abordar de igual forma aspectos de competencia en relación con la integración que surja entre TIGO-UNE y MOVISTAR.

Esta última consideración al evidenciarse que dentro de la propuesta del proyecto, se tiene previsto evaluar aspectos como: (i) la identificación de las condiciones actuales de provisión y demanda de servicio, (ii) las posibles barreras técnicas o contractuales que limiten su utilización eficiente y (iii) la pertinencia de establecer condiciones regulatorias específicas en el régimen de Acceso, Uso e Interconexión que promuevan su desarrollo y adopción en beneficio de la expansión de redes y servicios minoristas.

Bajo los aspectos a evaluar, la CRC debe garantizar que el estudio sea realizado bajo las consideraciones de competencia indirecta que pueden realizar algunos operadores en este mercado. Como lo destacó la SIC, merece especial atención la situación de ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S.; única empresa de la que se tiene conocimiento que presta servicios de conectividad por fibra óptica al hogar (FTTH), siendo MOVISTAR quien posee el 40% de ALAMO HOLDCO S.L. (España), sociedad que a su vez es titular del 100% de las acciones de ONNET, teniendo como consecuencia, la participación indirecta de MOVISTAR en ONNET. Consideramos que la propuesta podría ser publicada en el primer trimestre de 2026, con miras a abordar una decisión final en el tercer trimestre de 2026.

➤ **Acceso de distribución de contenidos (CDN) y centro de datos.**

Se considera desde PTC la pertinencia de abarcar la importancia del rol estratégico que presentan los centros de datos. Pues confluyen en estructuras importantes de cara con el mejoramiento de calidad del servicio no solo para las OTT, sino también, en relación con el procesamiento y expansión de servicios en tecnología 3G y 4G y hacia la evolución de 5G.

La posibilidad de los PRST de confluir en la expansión de esta infraestructura en unidades descentralizadas permite que se pueda fortalecer el rendimiento propio de la red, la reducción de saturación en la red y el respaldo energético propiamente que consumen estas infraestructuras a nivel macro. En este sentido, se sugiere que el proyecto más allá de identificar que agentes gestionan o controlan la infraestructura digital del país, debe ser integrado el proyecto hacia la masificación y cargas diferenciales entre los PRST, guardando la coherencia que este tipo de infraestructura puede ser determinante dentro de la competencia propiamente dicha, frente a la expansión de la red para el funcionamiento de las nuevas redes y generaciones de tecnología 5G y 6G.

Consideramos que la propuesta podría ser publicada en el cuarto trimestre de 2026, con miras a abordar una decisión final en el segundo trimestre de 2027.

➤ **Revisión Integral de Simplificación de Reportes de Información**

Se valora la inclusión del proyecto "Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información" dentro de la Agenda Regulatoria 2026-2027, en tanto constituye una oportunidad para fortalecer la gestión de información en el sector, optimizar los mecanismos de reporte y avanzar hacia instrumentos técnicos más eficientes y alineados con las necesidades actuales del mercado.

En consonancia con los ejercicios de diagnóstico adelantados por la CRC, consideramos relevante que esta iniciativa se enfoque, prioritariamente, en asegurar que cualquier ajuste regulatorio contribuya a la reducción efectiva de cargas administrativas, eliminando duplicidades y garantizando que los formatos solicitados respondan a propósitos regulatorios claros, proporcionales y técnicamente justificados.

En esta línea, es fundamental que la evaluación de nuevas herramientas o modalidades de reporte incorpore un análisis integral de los sistemas actualmente en operación, dado que su funcionalidad, estabilidad, trazabilidad y capacidad operativa han mostrado ser adecuadas para la mayoría de los reportes periódicos. La adopción de mecanismos tecnológicos alternativos, incluida la automatización o integración mediante APIs, requiere una valoración preventiva de su pertinencia real, costos de implementación y sostenibilidad en el tiempo, evitando así inversiones recurrentes o desarrollos que puedan quedar obsoletos por ajustes normativos posteriores. Como se ha evidenciado en ejercicios recientes, cambios sucesivos en metodologías o estructuras de reporte generan reprocesos, sobrecostos y exposición a riesgos operativos, aspectos que deben ser considerados en el diseño de la hoja de ruta regulatoria.

De igual manera, los tiempos establecidos para la entrega de información deben considerar que la calidad de la información depende de procesos internos de consolidación, análisis y validación humana, razón por la cual un aumento de la frecuencia o restricciones adicionales de plazo no garantizan mayor oportunidad ni exactitud. La priorización del desarrollo de capacidades técnicas e interoperabilidad sobre la incorporación de nuevos canales permitirá una evolución más ordenada, eficiente y estable.

En virtud de lo anterior, PTC resalta la importancia de que el proyecto contemple:

- la revisión de obligaciones que hoy resultan redundantes o que ya se satisfacen mediante otras fuentes de información reportadas al MinTIC o la CRC;
- la definición de requisitos y formatos con claridad conceptual, evitando ambigüedades que dificulten la recolección y cargue de datos;
- la garantía de estabilidad normativa y tecnológica que permita a los operadores planear e invertir de manera eficiente; y
- el respeto al principio de legalidad, asegurando que la automatización o mecanismos asociados no deriven en decisiones automatizadas sin control humano ni vulneren la adecuada gestión de datos sensibles.

En conclusión, PTC apoya la revisión integral del régimen de reportes, reiterando la necesidad de que esta iniciativa se oriente hacia la simplificación real, la eficiencia operativa y la sostenibilidad tecnológica, manteniendo el equilibrio entre las necesidades de información del regulador y la capacidad de gestión de los agentes del sector.

➤ **Regulación para el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de comunicaciones.**

En relación con estudio que pretende realizar la CRC, donde se analizarán los principales esquemas de compartición de infraestructura pasiva, así como las tendencias regulatorias aplicables a este tipo de prácticas en el sector de las telecomunicaciones, evidenciamos una oportunidad estratégica para avanzar hacia un modelo más colaborativo y sostenible en el sector de telecomunicaciones, con el fin de mejorar la cobertura y la calidad de los servicios en todo el territorio nacional.

La compartición de infraestructura, especialmente la infraestructura pasiva, es una práctica que tiene el potencial de reducir significativamente los costos operativos y acelerar la expansión de redes, particularmente en zonas rurales y de difícil acceso, donde el despliegue de nuevas torres y redes resulta costoso y complejo.

Sin embargo, en la actualidad, los incentivos y la regulación existente para que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles compartan infraestructura siguen siendo insuficientes, lo que ha generado un ambiente de desmotivación para la adopción de estas prácticas y discriminación en el acceso a uso de dicha infraestructura especialmente para los operadores entrantes y/o

con menor participación del mercado. Es necesario que la CRC y los reguladores del sector diseñen mecanismos y políticas que fomenten y aseguren el intercambio de infraestructura de forma más efectiva.

Esto incluiría, por ejemplo, la implementación de incentivos económicos o fiscales que hagan más atractiva la compartición de infraestructura para todos los actores del mercado.

Es importante que, el estudio que se pretende realizar analice las condiciones actuales del mercado y los modelos de negocio bajo los cuales se están operando los acuerdos de compartición de infraestructura en Colombia, con el fin de identificar las principales barreras a la cooperación entre los operadores, los dueños de infraestructura de otros sectores y las entidades del orden político administrativo que otorgan permisos para el despliegue en sus regiones, para todos los actores es fundamental regular los procesos, los términos de respuestas, los formatos para el acceso y la utilización compartida de la infraestructura

Sobre la operación de las redes ya implementadas es esencial involucrar a las entidades municipales para que en los instrumentos de gestión y planeación del territorio se incluya el inventario de redes como insumo esencial y a priorizar en la planeación y desarrollo del territorio asegurando que no se afecten las redes y la prestación del servicio. en última instancia, esto contribuirá a mejorar la cobertura y la calidad de los servicios de telecomunicaciones móviles en todo el país, impulsando el desarrollo digital y económico en todos los sectores de la sociedad

Sobre el cronograma de las fases de revisión del proyecto de compartición de infraestructura, solicitamos que se priorice dentro del cronograma propuesto, para tal efecto, se propone que las dos (2) fases sean ejecutadas en el primer trimestre de 2026, ya que el despliegue de redes de fibra y la revisión integral del modelo de compartición, dan facilitación al cumplimiento de las obligaciones de hacer, por lo que se estima que las dos fases en paralelo permitirán contemplar una política regulatoria alineada hacia la facilitación del uso y despliegue de la red para cubrir a las poblaciones en zonas alejadas del territorio de manera más célere.

- **Rediseño y optimización de indicadores de velocidad en el contexto de transición 4G- 5G.**

En atención a la inclusión del proyecto 6.1.3.11 en la Agenda Regulatoria CRC 2026-2027 del proyecto denominado "Rediseño y optimización de indicadores de velocidad en el contexto de transición 4G-5G", PTC presenta los siguientes comentarios y consideraciones, fundamentados en datos oficiales del MINTIC y en los principios de regulación basada en evidencia y proporcionalidad que la propia CRC promueve.

La penetración de la tecnología 5G en Colombia es incipiente y no representa una base de usuarios significativa para la definición de indicadores regulatorios.

La propuesta del proyecto asume un nivel de adopción de 5G que no corresponde con la realidad del mercado colombiano. Según el Boletín Trimestral de las TIC del MinTIC (2T-2025), el total de accesos a Internet móvil en Colombia es de 48.8 millones. De estos, solo 6.0 millones (12.3%) utilizan tecnología 5G. Este dato, lejos de ser una señal de madurez, confirma que la tecnología 5G aún se encuentra en una fase temprana de penetración.

Más relevante aún es el análisis por segmento de mercado. En el segmento de acceso por demanda, que representa el 55.5% del total de accesos móviles (27.1 millones), la penetración de 5G es de apenas 4.6% (1.25 millones de accesos). Esto significa que más de 95 de cada 100 usuarios que acceden a Internet móvil sin un plan de suscripción lo hacen mediante tecnologías anteriores, principalmente 4G. La definición de indicadores regulatorios específicos para 5G, en este contexto, sería un ejercicio que no reflejaría la experiencia real de la gran mayoría de los usuarios colombianos.

Si bien la CRC reconoce el inicio de la operación comercial de la tecnología 5G en el país, el proyecto propuesto parece desconocer que actualmente la adopción de esta tecnología es incipiente. De acuerdo con cifras oficiales del MINTIC, menos del 10% de las conexiones a Internet móvil corresponden a 5G, y los dispositivos compatibles pertenecen mayoritariamente a gamas altas, lo que limita significativamente su penetración en el mercado nacional.

Evolution Mobile Internet Access

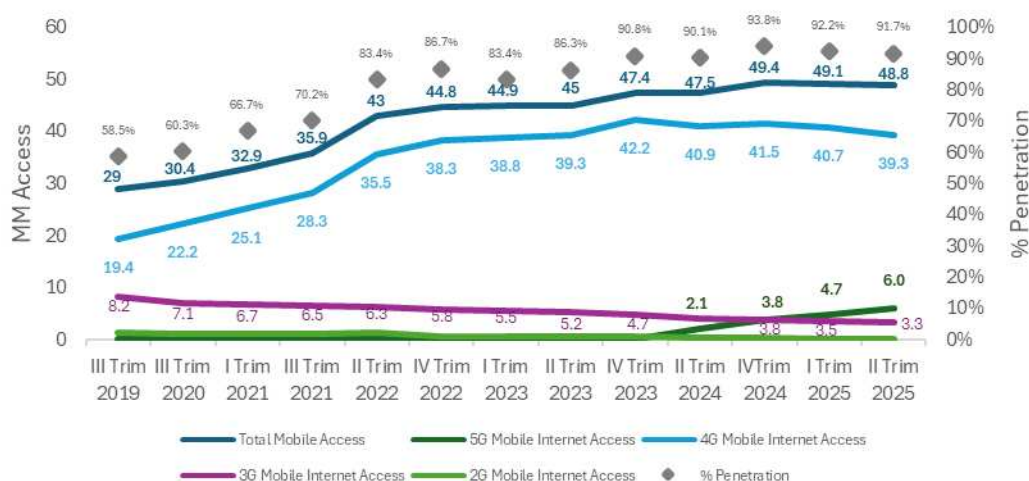


Figura 1. Evolución Acceso a Internet móvil⁹ 2019-2025

El mercado móvil sigue siendo dominado por la tecnología 4G, y su regulación debe ser la prioridad.

La tecnología 4G sigue siendo la columna vertebral del servicio móvil en Colombia, con una penetración de 80.5% (39.3 millones de accesos). Esta tecnología no solo es la dominante, sino que además muestra una tendencia de crecimiento sostenido. Por tanto, cualquier esfuerzo regulatorio en materia de calidad debe centrarse en fortalecer, mantener y mejorar los indicadores de velocidad del servicio 4G, que es el que realmente define la experiencia del usuario promedio.

Establecer metas de calidad específicas para 5G en este momento no solo es prematuro, sino que desvía recursos regulatorios de un objetivo fundamental: garantizar una experiencia de calidad consistente para el 80% de los usuarios. En ese sentido, el régimen de calidad para 4G, recientemente fortalecido con la Resolución CRC 7363 de 2024, debe ser la prioridad absoluta.

Los indicadores de velocidad para 5G deben ser de naturaleza informativa, no regulatoria, hasta que su penetración sea representativa.

⁹ Construido con base en la información reportada en los informes Trimestrales emitidos por el Ministerio de Comunicaciones.

El proyecto propone rediseñar los indicadores de velocidad para el contexto de transición 4G-5G. Sin embargo, con una penetración del 12.3% en el total y del 4.6% en el segmento de demanda, cualquier métrica derivada de la red 5G carece de representatividad estadística para orientar decisiones regulatorias de alcance general. Los valores objetivo que se establezcan en este proyecto solo reflejarían la experiencia de una minoría, lo que vulnera directamente el principio de proporcionalidad.

Por ello, PTC sugiere que los datos de desempeño de 5G se mantengan como indicadores informativos, para monitoreo y análisis prospectivo, pero que no se conviertan en metas regulatorias obligatorias hasta que su penetración alcance niveles significativos.

Establecer indicadores regulatorios para 5G en este momento distorsionaría la competencia.

Imponer nuevas metas de velocidad específicas para 5G en el corto plazo crearía una asimetría competitiva significativa. El operador con mayor capacidad de inversión y despliegue de infraestructura 5G (actualmente el de posición dominante) podría verse favorecido, mientras que otros operadores PRST que aún están en etapas iniciales de implementación tecnológica se verían obligados a cumplir con metas que no reflejan su base de usuarios real. Esto no promueve la competencia, sino que la distorsiona, contraviniendo el pilar de "Mercados y Competencia" de la Agenda Regulatoria.

Momento apropiado para una revisión regulatoria.

De acuerdo con estimaciones de la industria, no será sino hasta finales de 2028 que el índice de penetración de 5G alcance aproximadamente el 38% de las conexiones móviles en Colombia. Si bien este nivel representa un avance significativo respecto a la situación actual, aún no constituye una mayoría representativa del universo de usuarios móviles. Por tanto, solo a partir de ese momento, y preferiblemente cuando la penetración supere el 50%, se consideraría técnicamente oportuno iniciar un proceso regulatorio que contemple indicadores de velocidad en un entorno de transición 4G-5G que refleje de manera fidedigna las condiciones del mercado y la experiencia real de la mayoría de los usuarios colombianos.

Necesidad de esperar la estabilización del mercado móvil.

Adicionalmente, la CRC debería considerar que el mercado móvil colombiano se encuentra en un proceso de reconfiguración estructural, en tanto aún no se ha definido la eventual fusión entre el segundo y el tercer operador, aspecto que reviste una prioridad superior en la agenda regulatoria por su potencial impacto sobre las condiciones de competencia. En este contexto, cualquier revisión de los indicadores de calidad y velocidad debería llevarse a cabo únicamente una vez se clarifique la estructura competitiva del sector, con el fin de evitar decisiones regulatorias que puedan generar ventajas indebidas para determinados agentes o introducir distorsiones en el equilibrio competitivo del mercado.

En consecuencia, PTC sugiere respetuosamente a la CRC que, antes de avanzar en la materialización del proyecto, se contemple:

- a. Evaluar la consolidación de una penetración real y significativa de la tecnología 5G en el país, que permita contar con información representativa para la definición de indicadores de calidad y velocidad.
- b. Revisar los valores objetivo-actuales de los indicadores de velocidad de descarga y carga del servicio móvil 4G, a efectos de mantener su adecuación frente a las condiciones técnicas y de mercado vigentes.
- c. Analizar de manera integral el estado de despliegue y las proyecciones de adopción de la tecnología 5G en Colombia, de modo que la regulación futura refleje la verdadera realidad del usuario y promueva una competencia equilibrada y sostenible.

Así las cosas, PTC reconoce el propósito legítimo de la CRC de anticiparse a las tendencias tecnológicas. Sin embargo, la regulación debe estar fundamentada en la evidencia del mercado real, no en proyecciones futuras.

Inclusión de indicadores de calidad en escenarios de Roaming Automático Nacional (RAN)

PTC considera necesario que la CRC incorpore indicadores de calidad aplicables al Roaming Automático Nacional (RAN), dado que el marco vigente no establece obligaciones de medición ni reporte para este servicio. Esta ausencia regulatoria

impide contar con información objetiva sobre parámetros esenciales de desempeño –como latencia, jitter, pérdida de paquetes, disponibilidad o tasa de éxito– y abre la puerta a posibles degradaciones intencionales o prácticas discriminatorias entre operadores.

En el proyecto de la Resolución 7684 de 2025, la Comisión ya había propuesto incluir mediciones de calidad para el RAN. En su momento, PTC celebró esta iniciativa y resaltó la importancia técnica de incorporar mediciones específicas en este ámbito. Conforme a lo señalado por la CRC, las condiciones de provisión del servicio deben equipararse a las ofrecidas a los usuarios nativos de la red. No obstante, resulta fundamental que la Comisión retome esta temática, la incluya en la agenda 2026-2027 y precise cuáles serán los valores objetivo aplicables a las mediciones realizadas en la red visitada por el operador que utiliza la instalación esencial de RAN, así como si dichos valores estarán sujetos a cumplimiento. Es importante destacar que, aunque estas mediciones deben ser efectuadas por el operador que emplea RAN, este no tiene acceso a las exclusiones ni a información que podría incidir en los resultados finales de los indicadores.

En consecuencia, PTC reitera la importancia de incluir en la agenda regulatoria entre el 2Q y 4Q de 2027 el desarrollo de indicadores de calidad específicos para el RAN, junto con obligaciones de medición y reporte para los operadores que presten este servicio. Esto permitirá garantizar equidad técnica, transparencia, competencia efectiva y protección al usuario, en línea con los principios constitucionales y regulatorios.

Consideración adicional: La necesidad de reevaluar la estructura económica del roaming nacional.

Mientras la CRC avanza en el diseño de indicadores técnicos para la transición 4G-5G, es crucial no perder de vista otro componente esencial, y profundamente desactualizado, del ecosistema móvil: la estructura económica del roaming nacional.

Actualmente, el costo por MB de roaming en Colombia se basa en una metodología y tarifaria diseñada en la era de las redes 3G, cuando el consumo de datos era mucho menor y los costos de transporte de tráfico eran significativamente más altos. Hoy, con una penetración del 5G inferior al 12.3% y con el 80.5% del tráfico móvil aun circulando por redes 4G, la estructura de

precios del roaming nacional no refleja la realidad tecnológica ni el comportamiento del mercado.

El costo real de proveer roaming sobre redes 4G es sustancialmente menor que sobre redes 3G. A partir de un modelo de Costo Total de Propiedad (TCO) por megabyte, se estima que operar tráfico en 4G reduce el costo 14.5 veces respecto a hacerlo en 3G, pasando de 2.91 COP/MB¹⁰ en 3G a solo 0.20 COP/MB en 4G.

El costo real de proveer roaming sobre redes 4G es sustancialmente menor que sobre 3G. Sin embargo, la tarifa regulada vigente para 2025 es de 3.71 COP por MB, lo que implica que:

- a. El precio actual es 17.5 veces mayor que el costo real de operar en 4G (+1.755%).
- b. El operador paga 4.4 veces más por un MB en roaming que lo que recibe por un MB en su propia red local (ingreso promedio local: 0.59-0.85 COP/MB).

Esta disparidad revela una distorsión económica crítica que genera tres efectos negativos:

1. Desincentivo a la adopción de 5G y al uso de 4G en roaming: Los usuarios evitan consumir datos por temor a cargos excesivos en zonas donde no tienen cobertura propia, contrarrestando los esfuerzos de modernización de la red.
2. Distorsión de la competencia: Los operadores carecen de incentivos económicos para priorizar el tráfico de roaming en redes 4G o 5G, ya que la tarifa es la misma independientemente de la tecnología utilizada. Esto frena la eficiencia del sistema y penaliza la inversión en infraestructura avanzada.
3. Falta de alineación con la política pública: Esta estructura económica obsoleta contradice principios de neutralidad tecnológica, eficiencia económica y uso eficiente del espectro promovidos por la Ley 1341 de 2009 y la Ley 2485 de 2025 (Ley de Reconexión).

Por tanto, PTC sugiere respetuosamente a la CRC que:

¹⁰ Anexo 1. Reevaluación económica del roaming nacional automático en Colombia

- a. Se suspenda el desarrollo del proyecto 6.1.3.11 en su fase de definición de indicadores regulatorios específicos para 5G durante el bienio 2026-2027.
- b. Se priorice la evaluación y fortalecimiento continuo del régimen de calidad de la tecnología 4G, asegurando que los indicadores actuales de velocidad de descarga y carga se mantengan adecuados y se cumplan plenamente.
- c. Se continúe monitoreando de forma informativa la evolución de la penetración de 5G, con el fin de preparar una futura revisión regulatoria que, cuando se realice, esté basada en una base de usuarios representativa y en un entorno de mercado establecido.
- d. Incluya, en el marco de la Agenda Regulatoria 2026-2027, un proyecto exploratorio o una actividad continua para la revaluación económica del roaming nacional, con el objetivo de:
 - Analizar los costos reales de transporte de tráfico en redes 4G y 5G.
 - Evaluar la viabilidad de una estructura tarifaria diferenciada por tecnología, que premie la eficiencia y la inversión en redes modernas.
 - Garantizar que los precios de roaming reflejen la realidad del mercado y no una herencia tecnológica obsoleta.

En conclusión, PTC considera que cualquier iniciativa regulatoria en materia de velocidad y calidad en el contexto de transición 4G-5G debe estar sustentada en datos objetivos y maduros la tecnología y el sector, reflejar las condiciones reales del mercado y garantizar neutralidad competitiva entre los operadores. Avanzar en la definición de indicadores regulatorios para una tecnología cuya adopción aún es incipiente no solo carece de fundamento técnico, sino que podría generar distorsiones estructurales difíciles de revertir. La regulación debe acompañar la madurez del ecosistema digital, no anticiparla en detrimento de la competencia, la sostenibilidad sectorial y el bienestar de los usuarios. Por ello, PTC insta a la CRC a priorizar la consolidación del régimen de calidad vigente para 4G, la evaluación económica del roaming nacional y el monitoreo prospectivo de 5G, de manera que futuras decisiones regulatorias se adopten con base en datos representativos, equilibrio competitivo y consistencia con los principios de eficiencia, proporcionalidad y neutralidad tecnológica que orientan la política pública en materia de comunicaciones.

II.IV. FORTALECIMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

➤ Evaluación ex post-2026.

Teniendo en cuenta que en la hoja de ruta de la Agenda 2026-2027 la CRC, plantea la evaluación de cuatro (4) resoluciones, PTC se encuentra de acuerdo con la reevaluación de estas resoluciones, especialmente, con la resolución CRC 6890 de 2022. «Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones», en particular, la evaluación de costos por la implementación de crowdsourcing, ya que ha significado inversiones significativas para los PRST. sobre el régimen de Interconexión donde se realizara la evaluación ex post de la Resolución CRC 6522 de 2022 «Por la cual se modifican algunas disposiciones referidas al acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones es esencial se regule sobre el dimensionamiento CPS para troncales/rutas SIP y sobre dimensionamiento TPS para cuentas SMPP del servicio SMS M-M y PCA para que se logren las conciliaciones entre los operadores.

Por otra parte, PTC considera fundamental que se incluya la revisión de dos (2) resoluciones adicionales, las cuales se abordan y justifican en los siguientes términos:

- **Frente a la resolución 7684 de 2025- WINBACK.**

Se considera oportuno que la Comisión pueda también adelantar una evaluación ex post de la medida introducida y adoptada bajo la resolución CRC 7684 de 2025.

Lo advertido al ente regulador es que la disposición jurídica, en su configuración actual, no incorpora herramientas que permitan materializar el propósito para el cual fue emitida. En particular, no se evidencian mecanismos regulatorios que permitan verificar, dentro del proceso de portabilidad, la materialización efectiva de la medida.

En este sentido, conforme al artículo 334 de la Constitución, sobre el cual se fundamenta la intervención del Estado en la economía, se resalta que la CRC, en virtud de su función y competencia, es la autoridad llamada a evaluar el grado de cumplimiento de la regulación expedida y, de encontrar que las medidas adoptadas resultan insuficientes o ineficaces, proceder a promover los ajustes regulatorios correspondientes.

Se reitera que la finalidad de la medida adoptada mediante la Resolución CRC 7684 de 2025 radicó en abordar la problemática asociada a las prácticas de recuperación de clientes portados (win-back), las cuales afectan el procedimiento de portabilidad. Se ha evidenciado múltiples quejas presentadas por los PRSTM que demuestra que dicha medida no ha resultado eficaz.

- **Frente a la resolución 7356 de 2024 -RNE.**

Se solicita incluir la evaluación ex post relacionado con el Registro de Números Excluidos. De los aspectos a considerar, se encuentran que el Registro de Números Excluidos como hoy día esta confeccionado deja de lado la libre escogencia del usuario y/o consumidor de discriminar a los agendes determinados del mercado de los cuales no desea recibir información. Contrario a ello, lo que supone es que de manera generalizada el usuario y/o consumidor restrinja a todos los agentes del mercado para el envío de información que puede resultar valiosa para el consumidor, en su derecho de información y libre escogencia.

Lo cual no se adapta a la regulación internacional y debería reconsiderarse, para propender por dar cumplimiento a los derechos del consumidor establecidos en la ley 1480 de 2011. Por el cual, se debe proteger, promover y garantizar la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los consumidores; así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, especialmente el acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos y finalidad de la normativa de protección al consumidor.

Con lo anterior, en su numeral 1.3. el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 establece el derecho a recibir información: obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

De igual forma téngase en cuenta que los consumidores tienen el derecho a conocer ofertas o promociones, que conforme a la definición del numeral 10 del artículo 5 que trae la Ley 1480 de 2011, esta dispone que "es el ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor (y) se tendrá por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas,

sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

Las anteriores consideraciones, viendo el ejemplo de los reguladores internacionales y el límite competencial de la CRC, hace necesario reajustar el RNE, con el fin de facultar al usuario para poder discriminar sobre que agentes específicos del comercio no considera oportuno recibir la información publicitaria.

➤ **Observatorio de inversión de telecomunicaciones.**

De acuerdo con los constantes cambios que se han venido anunciando en el sector, con un operador ya declarado dominante en los servicios móviles, y a su vez con los estudios realizados por la CRC para determinar el nivel de competitividad en los mercados, las hipótesis de un traslado de dominancia de los servicios móviles a los servicios fijos, desde PTC le solicitamos que el observatorio de inversión no se realice cada dos años, sino que pueda tener una frecuencia anual, con el fin de monitorear la inversión que hacen los operadores al sector, para que esto sirva de insumo a los proyectos regulatorios que en ocasiones buscan desviar dichas inversiones o no se enfocan en los proyectos futuros de los operadores, como es el caso de 4G y 5G para operadores móviles y ampliación de hogares pasados a través de fibra para operadores fijos.

La inversión, es una variable importante a tener en cuenta en la competencia de todos los mercados y es un insumo que con la disminución del ARPU, el estancamiento de los ingresos, y las utilidades negativas de la mayoría de los operadores del sector, cobra una alta relevancia con el fin de viabilizar proyectos regulatorios y determinar el porcentaje con respecto a los ingresos con los que cada operador hace frente a aumentar el beneficio a los usuarios.

Así mismo, en este entorno restrictivo de crecimiento frente a otros años para los operadores, en el cual se han anunciado posibles fusiones, un operador en reorganización y otro operador declarado dominante, con diferentes retos para cada uno de los operadores del sector, la inversión logra determinar si existen cambios en los planes de negocio de un determinado agente del mercado, por lo cual se convierte en una variable sumamente relevante con miras a estudiar el futuro a corto plazo del sector, y poder entender algún tipo de correlación entre las ofertas de los servicios en el mercado frente a la inversión, como también analizar si ha fluctuado la inversión en relación con algunas variables

macroeconómicas, como la devaluación del peso frente al dólar, la inflación, las tasas de interés en otros.

Por lo anterior, reiteramos que siendo la inversión una variable clave para el sector, la CRC debería reducir la frecuencia con la que se publica el estudio, a una periodicidad anual y de esta manera poder realizar comparaciones a nivel Latinoamérica o con países de la OCDE, entendiendo la evolución del sector en Colombia en comparación con países de similares condiciones macroeconómicas, con lo que estudios de dos años a hoy quedan rápidamente desactualizados.

III. PROPUESTAS PARA INTEGRAR EN LA AGENDA REGULATORIA

➤ Necesidad de incluir modificación- al registro de números excluidos (RNE)

La Ley 2300 de 2023 fue promulgada con el propósito de proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, horarios y la periodicidad con la que pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, así como por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa o a través de terceros.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de dicha ley, sus disposiciones se aplican en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios, tanto públicos como privados, y los consumidores comerciales, en lo que respecta al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

En desarrollo de lo anterior, el legislador facultó al Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), para coordinar con la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias que permitan la adopción del RNE. Cabe resaltar, además, que el parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 2300 de 2023 establece que la aplicación de esta ley no podrá dar lugar a acciones discriminatorias que condicionen el ingreso o retiro de dicho registro como requisito para acceder a bienes o servicios.

Por su parte, la Ley 1480 de 2011 tiene como finalidad proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, amparando el respeto por su dignidad y sus intereses económicos, y asegurando el acceso a una información adecuada, veraz y suficiente, conforme a los principios de la normativa de protección al consumidor. En este sentido, el numeral 1.3 del artículo 3 de la citada ley reconoce el derecho de los consumidores a recibir información completa, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, incluyendo los riesgos asociados a su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

Así mismo, debe tenerse en cuenta que los consumidores cuentan con el derecho a conocer ofertas o promociones. Conforme al numeral 10 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, se entiende por promoción el ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor, y por oferta, aquel ofrecimiento de productos con contenido adicional a precio reducido, o mediante sistemas de incentivos como rifas, sorteos, concursos u otros mecanismos similares, en dinero, especie o acumulación de puntos.

En consecuencia, el derecho a recibir información, particularmente sobre ofertas, promociones y beneficios, se encuentra directamente vinculado con la posibilidad de maximizar el excedente del consumidor, pues garantiza su capacidad de escoger la opción que mejor se ajuste a sus intereses y necesidades.

No obstante, se advierte que el RNE, en su configuración actual, podría limitar la libre escogencia del usuario o consumidor, al no permitirle discriminar selectivamente los agentes del mercado de los cuales no desea recibir información. Por el contrario, el diseño vigente conlleva a que el consumidor, de manera generalizada, restrinja la recepción de información por parte de todos los agentes del mercado, lo que puede privarlo del acceso a contenidos comerciales potencialmente útiles y valiosos para el ejercicio de su derecho a la información y su libertad de elección.

Funcionamiento del registro de números excluidos.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.18.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los usuarios pueden inscribir de manera gratuita el número de su línea

celular en el RNE con el fin de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) con fines publicitarios o comerciales. Adicionalmente, en virtud de la Ley 2300 de 2023, cualquier consumidor podrá inscribirse en el RNE para solicitar su exclusión de ser contactado con propósitos comerciales o publicitarios a través de mensajería por aplicaciones web, correo electrónico o llamadas telefónicas.

Posteriormente, mediante la Resolución CRC 7356 de 2024, se introdujeron modificaciones a varias disposiciones relacionadas con el RNE. Dentro de los aspectos relevantes, se destaca lo previsto en el artículo 2.1.18.4.3, según el cual, para el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el funcionamiento del RNE se regirá por las siguientes reglas:

- (a) Los operadores móviles, Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o Integradores Tecnológicos (IT), deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;
- (b) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o IT tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;
- (c) El operador móvil debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE. Para el caso del PCA que está directamente conectado con el o los operadores móviles o del IT, esta obligación se suplirá a través de un aviso sobre el RNE en la página principal de su página web y a través de su línea gratuita, en caso de contar con una;
- (d) El operador móvil deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización que presenten los usuarios sobre sus datos en los términos del numeral 2.1.18.4.2.

En revisión del aplicativo, se evidencia que actualmente como esta estructurado, restringe al usuario y/o consumidor de elegir a que agentes específicos y/o determinados quisiera excluir de su contenido publicitario. Lo único que el aplicativo le ofrece al usuario o consumidor es restringir el canal de contacto para el envío de mensajes, así:

Registra o modifica los números de teléfono en las que no quieres recibir mensajes de texto, llamadas y aplicaciones WEB.

Dato Número Telefónico

Servicio de Voz *

Móvil

Operador *

Seleccione

Teléfono Móvil *

Teléfono celular

Canales de Exclusión

Recepción de Mensajes de Texto (SMS) *

☐ Recibir mensajes

☐ No recibir mensajes

Recepción de Llamadas *

☐ Recibir llamadas

☐ No recibir llamadas

Aplicaciones WEB *

☐ Recibir mensajes

☐ No recibir mensajes

Ante lo anterior, se advierte que no es posible bloquear a un agente específico en el RNE, toda vez que dicho registro constituye un sistema de carácter general que permite a los usuarios inscribir su número con el propósito de no recibir comunicaciones comerciales o publicitarias provenientes de cualquier agente del mercado de bienes y servicios, y no de uno en particular.

Este escenario presenta dos dimensiones o problemáticas que deben ser abordadas: (i) la renuncia, por parte de los usuarios y/o consumidores registrados en el RNE, a su excedente del consumidor de manera generalizada, lo cual repercute en la limitación de su propio derecho a la información, y (ii) el incentivo al desuso del RNE, derivado de las razones previamente expuestas, en la medida en que los usuarios se ven enfrentados a una decisión de suma cero¹¹.

En datos el balance y recomendaciones sobre el RNE (2024)¹² publicado por la CRC, en el que se informa que se registraron 47 mil usuarios, un total 74.721 líneas de teléfono, esto teniendo en cuenta que un ciudadano puede contar con más de una línea de telefonía, de las cuales el 1.1% corresponden a línea fijas (826) y el

¹¹ Es aquella donde la ganancia de una parte equivale exactamente a la pérdida de la otra, resultando en un balance neto de cero.

¹² <https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-entrega-un-balance-y-recomendaciones-sobre-nuevo-registro-numeros>

98,9 % a líneas móviles (73.895). Los usuarios también registraron 18.401 direcciones de correo electrónico y 93.482 aplicaciones web.

Estos datos son relevantes porque pueden dimensionar que con el inicio del funcionamiento del RNE a estas personas se les puede estar limitando generalizadamente el derecho a escoger (a que agentes determinados quisiera bloquear) y por ende el derecho a recibir información por este medio de otros agentes en los que sí encuentra satisfacción e intención de recibir información.

Ahora bien, téngase en cuenta que posterior a dicho informe no se ha conocido por parte de la Comisión un nuevo balance que evidencie el dinamismo del RNE.

Contrario a la finalidad de la norma, y conforme a la experiencia manifestada por algunos usuarios y/o consumidores durante el diligenciamiento del formulario de inscripción, se ha evidenciado que muchos de ellos no avanzan más allá de la etapa de creación de usuario y contraseña, la cual requiere confirmación por correo electrónico. En la práctica, los usuarios se abstienen de continuar con el proceso al no contar con la opción de discriminar al agente específico que les genera inconformidad o malestar.

Esta situación obedece a desincentivos para el usuario y/o consumidor de perder información valiosa que le representan otros agentes del comercio; en donde las interacciones comerciales se acoplan a sus preferencias y que en la misma dinámica contemplan optimizar su excedente del consumidor con información que le permitan tomar una mejor decisión ante ofertas promocionales o beneficios a los que pudiera poder acceder.

Experiencias Internacionales

Este escenario ya se ha contemplado a nivel internacional. A continuación, se abarcan algunos ejemplos de herramientas implementadas por otros países, en relación con el envío de información publicitaria, la información que detalla la normativa y las justificaciones entorno a la protección de los derechos de consumidor y protección de datos.

Chile

Existe un sistema implementado a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) el cual, contempla la plataforma denominada "No molestar", donde los

usuarios que así lo quieran registran datos para evitar recibir llamadas, mensajes o correos electrónicos con fines publicitarios.¹³

Dicho servicio se aprobó mediante Decreto emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, denominado “Reglamento que regula el sistema NO MOLESTAR o ANTISPAM” y tiene por objeto la implementación del sistema electrónico, expedito y seguro que permita a los consumidores inscribirse y solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria no deseada enviada por los proveedores, a través de correo electrónico, correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, ejerciendo el derecho que les asiste a no ser contactados por proveedores para fines publicitarios o promocionales, según lo dispuesto en el artículo 28 B de la ley N° 19.496 y que se compone de los siguientes pasos:

- ✓ El consumidor ingresa al Sistema los datos del proveedor que realiza las comunicaciones promocionales o publicitarias y selecciona los canales de comunicación específicos por los cuales no desean seguir recibiendo dichas comunicaciones.
- ✓ La notificación de la solicitud de suspensión de envío de las comunicaciones promocionales o publicitarias por parte de los consumidores a cada proveedor anunciante a través del Sistema No Molestar, se entenderá practicada cada vez que se verifique el registro de dicha solicitud en el Sistema respecto de un consumidor.
- ✓ Se entenderá ejercido por parte de los consumidores el derecho a solicitar la suspensión del envío de las comunicaciones referidas en el artículo 28 B de la ley N° 19.496 a través del referido Sistema, desde el momento en que se efectúe dicha solicitud de suspensión en la plataforma del Sistema No Molestar.
- ✓ Desde ese momento, las comunicaciones de carácter publicitarias o promocionales, descritas en los términos del artículo 28 B de la ley N° 19.496, quedarán prohibidas
- ✓ El Sistema también contempla la posibilidad de que aquellos consumidores que hayan ejercido su derecho a suspender las comunicaciones **publicitarias o promocionales respecto de un determinado proveedor o de un medio o canal de comunicación específico**, puedan dejarlo sin efecto en cualquier momento, lo cual no

¹³ Consulta de norma: La información se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1142343>

impide que, posteriormente, puedan ejercer nuevamente el derecho a suspensión cuando lo estimen conveniente, conforme lo prescriben los artículos 4 y 28 B de la ley N° 19.496.

Brasil

El mecanismo oficial para evitar llamadas y mensajes publicitarios no deseados se llama “Não Me Perturbe”, una iniciativa respaldada por la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) Los servicios ofrecidos a través de “Não Me Perturbe”, mantenidos por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones e Instituciones Financieras participantes y operados por ABR Telecom, están disponibles para el registro de solicitudes de bloqueo de llamadas de telemarketing para personas físicas titulares y/o autorizadas de claves de acceso telefónico, ya sea móvil o fijo, y que no deseen recibir ofertas:

- 2.1.1. productos y servicios de telecomunicaciones (fijo, móvil, banda ancha y televisión de pago).
- 2.1.2. de crédito asignado y tarjeta de crédito asignada (productos asignados).

Para registrarse, simplemente debe ingresarse a la plataforma naomeperturbe.com.br, regístrese y bloquear los números que se desea incluir. El servicio es gratuito y el titular de la línea es responsable de registrar el número.

Los consumidores pueden solicitar la cancelación de su registro en cualquier momento utilizando la contraseña proporcionada durante el registro, así como registrar o cancelar cualquier número de teléfono.

Este registro se creó como iniciativa de las principales empresas de telecomunicaciones del país, en donde se vincularon para debatir las mejores prácticas y la estandarización del uso de este mecanismo para bloquear llamadas de telemarketing relacionadas con la prestación de servicios de telecomunicaciones, en consonancia con el creciente debate sobre el tema en la sociedad y por respeto a la ciudadanía.

Por ello, se concibió la creación de una base de datos única para recopilar información de los usuarios que no están interesados en recibir este tipo de llamadas. La iniciativa, presentada a la Agencia Nacional de Telecomunicaciones, fue aceptada y formalizada por ANATEL para su implementación por parte de los proveedores a partir del 16 de julio de 2019.

Para mejorar la atención al cliente en la concesión de préstamos de nómina, FEBRABAN (Federación Brasileña de Bancos), junto con ABBC (Asociación Brasileña de Bancos), estableció la Autorregulación para Préstamos de Nómina, con medidas de buenas prácticas que deberán seguir las instituciones financieras y sus respectivos corresponsales.

Asimismo, la plataforma “Não Me Perturbe” **permite a los usuarios elegir qué proveedores de servicios de telecomunicaciones no desean recibir llamadas de teleoperadores** que ofrecen productos y servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión de pago, y qué instituciones financieras o sus contrapartes no desean recibir llamadas de servicios nominales y tarjetas de crédito nominales.

España (Lista Robinson)

En España, la exclusión de mensajes comerciales está regulada para proteger a los ciudadanos del spam publicitario y garantizar el respeto a su privacidad.

La ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI) prohíbe el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos (como SMS, correos electrónicos o WhatsApp) sin el consentimiento previo del destinatario. Solo se permite si: (a) Ha dado el consentimiento explícito (por ejemplo, al marcar una casilla) y (b) Existe una relación contractual previa y la publicidad se refiere a productos similares. Además, cada mensaje debe incluir un medio sencillo y gratuito para que puedas darte de baja o ejercer tu derecho de oposición

No obstante, recientemente, el gobierno español, ha empleado una nueva herramienta denominada **LISTA STOP PUBLICIDAD**, la diferencia frente a la lista Robinson es que esta, permite bloquear cuentas y perfiles en redes sociales y apps de mensajería. Asimismo, con esta lista, **se podrá elegir de qué sectores de publicidad** no se desea recibir publicidad y mediante qué vías de contacto, puede ser por teléfono, SMS, mails, direcciones postales y redes sociales.

Con lo anterior, se podrá perfilar y añadir a personas específicas, los sectores de actividad, los medios de contacto y perfiles en redes sociales como X, Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Twitch, Skype, Snapchat u otros.

Esta herramienta resulta ser útil, pues muestra un ejemplo para limitar el alcance generalizado que presenta la lista Robinson, permitiendo el perfilamiento de agentes no deseados y garantizar el derecho de información con el que cuentan las personas.

En este sentido, la propuesta de modificación del Registro de Números Excluidos (RNE) no solo busca armonizar la normativa nacional con las mejores prácticas internacionales, sino también fortalecer la confianza entre los usuarios, los operadores y la institucionalidad regulatoria. Su adopción contribuiría a modernizar los mecanismos de protección del consumidor en el entorno digital, promoviendo un equilibrio entre la privacidad, el derecho a la información y la libre competencia. De esta manera, la CRC avanzaría en la consolidación de un marco regulatorio más dinámico, inclusivo y adaptado a las nuevas realidades tecnológicas y de consumo.

A su vez, la presente solicitud se formula en atención al derecho de información de los usuarios y/o consumidores, con el propósito de garantizar su libertad de escogencia al permitirles discriminar los agentes comerciales que desean excluir. Esta medida, además, le permitirá a la CRC contar con información real y representativa sobre la percepción del consumidor frente a determinados agentes del mercado, constituyéndose en un insumo valioso para la protección y fortalecimiento de sus derechos.

Finalmente, PTC presenta esta propuesta en calidad de aliado estratégico de la CRC, reafirmando su compromiso con la transparencia, la confianza y la defensa de los derechos de los usuarios, así como con la promoción de un ecosistema de comunicaciones más equitativo, informado y centrado en el consumidor.

➤ **Previsión regulatoria sobre RAN Sharing (Nuevo proyecto para promover la competencia e inversiones sostenibles en red de acceso)**

Solicitamos respetuosamente a la Comisión que incluya en la Agenda Regulatoria 2026-2027 un marco normativo que promueva y regule el RAN Sharing como una herramienta estratégica para elevar la calidad de red para toda la población.

Esto ante la ausencia de incentivos de Claro y el ente integrado, de garantizar la apertura a sus redes móviles.

Con lo anterior, se ha de indicar que el modelo de RAN Sharing (compartición de red de acceso radio) es una herramienta estratégica clave para impulsar la eficiencia en el despliegue y operación de redes móviles, con impactos positivos directos en la calidad de servicio para todos los usuarios, independientemente de su ubicación geográfica.

En entornos urbanos y suburbanos, el RAN Sharing permite optimizar la densificación de red necesaria para hacer frente al crecimiento exponencial del tráfico de datos, especialmente con la adopción de 5G y servicios intensivos en ancho de banda. Al compartir infraestructura activa (como radios y antenas), los operadores pueden reducir interferencias, mejorar la uniformidad de cobertura, aumentar la capacidad disponible y ofrecer una experiencia de usuario más consistente, con menores latencias y mayor estabilidad en zonas de alta congestión.

En áreas rurales o de baja densidad, este modelo hace viable económicamente extender cobertura donde la inversión individual no sería rentable, acelerando la inclusión digital y el cumplimiento de metas regulatorias de conectividad universal. Además, el RAN Sharing fomenta prácticas sostenibles como la reducción del consumo energético y a la huella ambiental y permite a los operadores, especialmente a aquellos con menor escala, competir con mayor equidad al acceder a una red de calidad sin tener que duplicar costos fijos elevados.

En síntesis, se recomienda que los acuerdos de RAN Sharing sean promovidos y encuadrados bajo un marco claro que garantice su viabilidad económica de su implementación. Con lo cual, la remuneración entre partes debe basarse en los costos incrementales directos y atribuibles generados por el uso compartido, evitando distorsiones que desincentiven la inversión. Este principio asegura condiciones justas, incentiva la cooperación técnica y refuerza el rol del RAN Sharing como mecanismo efectivo para mejorar la calidad de la red para toda la población, fortaleciendo así la competitividad del mercado y los derechos de los usuarios a un servicio óptimo.

Para finalizar, frente a lo expuesto, esperamos que los argumentos, aportes y sustentos regulatorios relacionados a lo largo del documento, sean tomados en consideración por Comisión de Regulación de Comunicaciones, especialmente en lo referente a evaluar enérgicamente la competencia del mercado en Roaming Automático Nacional, que se ve impactado ante la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio con la aprobación condicionada de la integración de Colombia Telecomunicaciones y TIGO-UNE.

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.
Nit. 901354361-1

Agradecemos su atención y extendemos a esta respetada Comisión nuestra mayor colaboración como el operador disruptivo de Colombia que se ha caracterizado por dinamizar la competencia entorno a la necesidad del usuario y con miras a conectar a Colombia.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ES', is placed over a rectangular area of the document that has been redacted with a light gray pattern.

EMILIO SANTOFIMIO J

Director de Regulación

Partners Telecom Colombia S.A.S